



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano
administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

HUARZA ROBLES XIOMARA ESTEFANI

ASESOR:

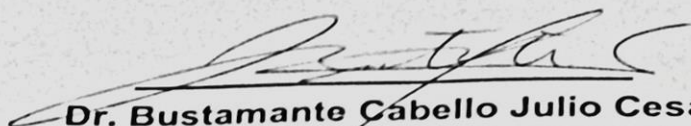
BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

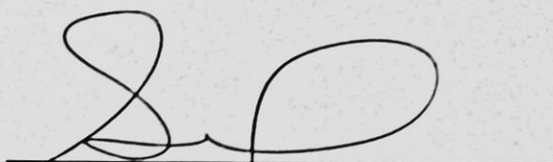
HUARAZ – PERÚ

2017



Dr. Bustamante Cabello Julio Cesar

PRESIDENTE



Dr. Sáenz Rodríguez Rolando Remigio

SECRETARIO



Lic, Olcese Felipe Renzo Antonio

VOCAL

Dedicatoria

A mis padres

Por sus muestras de amor incondicional
y enseñarme a soñar, luchar y creer que
las cosas se dan si uno pone empeño y
dedicación en aquello que hace.

A mis hermanos

A ellos por la motivación de día
con día a que todo esfuerzo y
trabajo al final tiene sus recompensas.

Agradecimiento

A Dios

Por su bondad, por la vida y la salud.

A los docentes de la Escuela Académica
Profesional de Administración de la
Universidad César Vallejo - Huaraz

Por su labor encomiable,
por sus enseñanzas y
dedicación por mi formación
profesional.

A mi asesor metodológico JULIO CESAR
BUSTAMANTE CABELLO y asesor
temático ROLANDO SAENZ RODRIGUEZ.

Por su dedicación y su loable
labor de asesora de la
presente investigación.

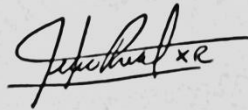
Declaratoria de autenticidad

Yo, Xiomara Estefani HUARZA ROBLES, con DNI N° 71661973, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, Diciembre de 2017



Xiomara Estefani HUARZA ROBLES
DNI N° 71661973

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017”, con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Índice

PÁGINA DEL AUTOR	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
 I. INTRODUCCIÓN.....	 12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajo previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL	21
1.3.2. DESEMPEÑO LABORAL	32
1.4. Formulación del problema	41
1.4.1. Problema general.....	41
1.4.2. Problemas específicas	41
1.5. Justificación de la investigación.....	41
1.6. Hipótesis.....	42
1.7. Objetivos.....	42
1.7.1. Objetivo general	42
1.7.2. Objetivos específicos	43
 II. METODOLOGÍA.....	 45
2.1. Diseño de investigación	45
 2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	 46
 2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	 47

2.3.1. POBLACIÓN.....	47
2.3.2. MUESTRA	47
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	47
2.5. Validación y confiabilidad del instrumento	49
2.6. Métodos de análisis de datos	49
2.7. Aspectos éticos.....	50
IIV. RESULTADOS.....	52
3.1. Tratamiento de los resultados	52
3.2. Resultados relacionados con los objetivos de la investigación	52
3.2.1. Resultados respecto al objetivo general	52
3.2.2. Relacionado con el objetivo específico N°1	55
3.2.3. Relacionado con el objetivo específico N° 2	56
3.2.4. Relacionado con el objetivo específico N°3	57
3.3. Resultados descriptivos	59
IV. DISCUSIÓN.....	71
IV. CONCLUSIONES.....	75
V. RECOMENDACIONES.....	78
ANEXOS	83

Resumen

En la presente investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017”, se aplicó la metodología de investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental y transeccional, a una población y muestra de 30 trabajadores administrativos del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, para recopilar la información se utilizó la técnica de encuesta a través de su instrumento el cuestionario. El resultado de la investigación muestra que el clima organizacional presenta el 43.3% regular y el 56.7% buena, y el desempeño laboral presenta el 30% desempeño promedio y el 70% desempeño alto, y la evidencia estadística refleja $X^2 = 10,866$, con 1 grado de libertad y $P = 0.001$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Se concluye que existe relación directa significativa entre el Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, talento humano, motivación, eficiencia y efectividad.

Abstract

In the present research entitled "Organizational climate and work performance of the human administrative talent of Hospital II of ESSALUD de Huaraz, in the year 2017", the research methodology of quantitative approach, applied type, correlation level, non-experimental design and transection was applied , to a population and sample of 30 administrative workers of the Hospital II of ESSALUD of Huaraz, to collect the information the survey technique was used through its instrument the questionnaire. The result of the research shows that the organizational climate presents 43.3% regular and 56.7% good, and the work performance presents 30% average performance and 70% high performance, and the statistical evidence reflects $X^2 = 10,866$, with 1 degree of freedom and $P = 0.001$, reason why the null hypothesis is rejected and the hypothesis of the investigation is accepted. It is concluded that there is a significant direct relationship between the organizational climate and work performance of the human administrative talent of Hospital II of ESSALUD de Huaraz, in the year 2017.

Keywords: Organizational climate, job performance, human talent, motivation, efficiency and effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el mundo actual, el clima organizacional, viene siendo considerado como un factor primordial en las empresas exitosas, porque permite alcanzar elevados estándares de eficacia y eficiencia en las tareas o actividades del talento humano, el cual se manifiesta en su desempeño y crecimiento de la organización. Al tiempo que pasa las empresas optan realizar indagaciones para saber el sentir de sus trabajadores y tomar decisiones que favorezcan a estimular a mejorar su rendimiento, obteniendo que nada beneficia más que el liderazgo de un exitoso gerente, por lo que de acuerdo al reporte del estudio de la Empresa Szeinman, el estilo que demuestran los líderes puede impactar hasta en 70% en el clima organizacional y presentar repercusiones hasta en 30% en el desempeño laboral, entonces las condiciones laborales que se brinda al trabajador en la organización tiene impacto en el desarrollo de sus actividades dentro de su puesto de trabajo, así de esa forma el talento humano contribuya al logro de los objetivos de la organización.

En el mundo empresarial, el clima organizacional ha sido visto como un elemento o actividad secundaria e irrelevante para las organizaciones, la mayor preocupación de estas empresas se limitaba en la administración de las planillas, evaluación, capacitación y las relaciones colectivas de trabajo, pero en la actualidad en el mundo cada vez globalizado y competitivo, el clima organizacional tiene mayor relevancia, donde la organización que hace el tratamiento adecuado y oportuno de los factores o aspectos que componen el clima organizacional, puede diferenciarse de la competencia, permitiendo que el talento humano desarrolle sus conocimientos, habilidades, destrezas, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales, con ello los trabajadores desarrollaran las tareas asignadas en forma eficiente, elaborando productos o brindando servicios de acuerdo a las necesidades o requerimientos de los clientes que cada día son más exigentes, contribuyendo al logro de los objetivos de la organización.

Las organizaciones que continúan con las estructuras tradicionales que no priorizan el clima organizacional, a largo plazo estarán condenados a perder el talento humano, el cual perjudicará en el desempeño de la organización para elaborar productos o brindar servicio de los clientes, también incurrirá en altos costos en la incorporación de nuevos trabajadores a la empresa, con el cual se está facilitando ventaja a la competencia, para que pueda atraer a los clientes, por lo que para mejorar el desempeño de la empresa e introducir una imagen corporativa positiva frente a los clientes internos y externos, se debe proporcionar las condiciones adecuadas del ambiente de trabajo para obtener el máximo desenvolvimiento del trabajador, así de esa forma para ofrecer productos y servicios de acuerdo a las exigencias de los clientes.

El talento humano es considerado el recurso más valioso en la empresa, por lo que es importante proporcionar las condiciones adecuadas para obtener su mejor rendimiento y permanencia en la empresa, pero sin embargo según el reporte de la Gerencia de Gestión Humana de la Empresa BDO Perú, las organizaciones nacionales pierden aproximadamente el 30% de sus trabajadores anualmente, por el clima proporcionado, falta motivación, incentivos y reconocimientos hacia el talento humano, entonces se percibe que uno de los factores que influye para que el trabajador renuncie al trabajo, es el clima organizacional proporcionado que incluye las tareas asignadas en su puesto de trabajo, horario de trabajo, las relaciones con sus jefes y compañeros, las normas, políticas y reglas de la organización, así como las herramientas proporcionadas para desempeñar las actividades asignadas en su puesto de trabajo.

Estas acciones de mal manejo del clima organizacional vienen afectando el desempeño de los trabajadores en diferentes organizaciones, porque no aportan con iniciativas para mejorar las conductas y actividades que presentan deficiencias en sus puestos de trabajo, y en la optimización no hacen uso adecuado de los recursos que se les asigna, por lo que no logran

las metas establecidas en el empresa, de continuar estas deficiencias estaría afectando a la competitividad de la organización y en el desarrollo sostenible que aspira.

En nuestra localidad, se observa aquellas organizaciones que gestionan correctamente el talento humano generan un adecuado clima organizacional, creando la satisfacción y compromiso de los trabajadores con los compañeros, superiores, empresa, puestos de trabajo y tareas asignadas, pero un mal clima organizacional puede derivar consecuencias negativas en los trabajadores, porque la confianza en los líderes o pares genera rumores, desconcentración, desmotivación, falta de compromiso, retrasos, alto nivel de rotación y ausentismo, factores que golpean duramente a cualquier empresa. Por tanto, queda comprobado que la mejor manera de hacer crecer una organización es invirtiendo en sus líderes para que impulsen un buen clima organizacional, comunicación fluida y confianza, solo así, los colaboradores se sentirán parte de un objetivo común por el cual trabajarán enfocados y motivados.

En el ambiente de trabajo cuando los colaboradores están motivados, el clima organizacional prospera y se traslada en relaciones más favorables entre los miembros de la organización, generando satisfacción, buenos ánimos y esfuerzos de colaboración, sin embargo, cuando los integrantes de la empresa están poco motivados, el clima organizacional suele deteriorarse, llegando a desinterés, apatía e insatisfacción en los puestos de trabajo, el cual se refleja en bajo desempeño de los colaboradores que afecta en los objetivos de la organización que busca satisfacer las necesidades para obtener una rentabilidad (Chiavenato, 2009, p. 260)

En este contexto, para el presente estudio se eligió al Hospital II de ESSALUD de Huaraz, ubicado en el Campamento Vichay S/N, Distrito Independencia, Provincia Huaraz, el cual es una institución peruana de la seguridad social en salud, donde respecto a la relación de colaboradores del clima organizacional,

los trabajadores administrativos consideran respetuosa las relaciones entre los compañeros de trabajo tanto con sus jefes y subalternos, existe poca confianza entre los compañeros y se muestran poco solidarios en el trabajo, porque cada uno se hace cargo de sus trabajos encomendados, dejando de lado el trabajo en equipo para lograr el objetivo común.

En la comodidad laboral, los colaboradores administrativos consideran que tienen mucha carga laboral en el área que laboran, que en reiteradas oportunidades se quedan más tiempo de su horario establecido para terminar su tarea porque requiere, originando poca motivación y compromiso en los trabajadores, asimismo, cierta proporción de los trabajadores consideran que la remuneración que reciben no son justa por las tareas que cumplen, porque no les reconocen horas extras y comisiones.

En la sistematización estructural consideran que los reglamentos de la organización son regida, en repetidas veces les afectan en el estado emocional de los trabajadores, en razón de que no existe tolerancia para llegar con retraso a su centro de trabajo por alguna inconveniencia y tampoco existe una política que permita a los trabajadores a realizar refrigerios durante sus laboral, la autonomía de los trabajadores para tomar decisiones en sus puestos de trabajo son militadas porque tienen que consular a sus jefes para diligenciar los documentos, asimismo, existen trabajadores que no tienen claro sobre los objetivos de la organización, el cual crea desinterés en los trabajadores para entregar su desempeño y compromiso para contribuir a los objetivos de la empresa.

Estos factores del clima organizacional, vienen afectando el desempeño de los trabajadores del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en la eficiencia laboral no están logrando óptimamente las metas establecidas, algunos trabajadores no llegan puntualmente a su centro de laborales por diversos motivos, algunos por problemas familiares otros por problemas de movilidad, retrasando sus

labores asignadas en sus puestos de trabajo y otros trabajadores no respetan las normas o reglamentos de la organización.

En la eficiencia laboral, los trabajadores no proponen iniciativas con ideas o sugerencias para la mejorar los servicios en el Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el desarrollo de sus actividades no realizan en cooperación con sus compañeros de trabajo y no solucionan los problemas rutinarios que se presentan en sus puesto de trabajo, siempre solicitan apoyo a sus inmediatos jefes, generando demora en atención a los tramites de documentos de los trabajadores del Hospital y de las personas aseguradas.

En la efectividad laboral en los trabajadores no se percibe responsabilidad en la optimización de los recursos asignados en sus puestos de trabajo, porque en ocasiones dejan encendidos los equipos de cómputo y las luminarias en el ambiente de su trabajo al momento de salir para pasar sus alimentos; en cuanto a la adaptación a los cambios que se generan en su entorno, algunos no logran adoptarse con rapidez a las políticas de nuevo jefes o las normas impuestas en el sector y por ello no logran cumplir con sus actividades con calidad que puedan satisfacer a las personas aseguradas.

De acuerdo al problemática, se puede observar que en el Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el clima organizacional se viene reflejando en los comportamientos de los trabajadores, en poca confianza en los compañeros de trabajo, en la cooperación con los compañeros de trabado, proposición de las sugerencias y logro de metas en el tiempo establecido, esto afecta en la prestación de servicio a las personas asegurar; por lo que existe una asociación entre el clima organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos, motivo por el cual en caso de continuar esta situación la organización se verá afectada en bajo desempeño de los trabajadores y atención de las personas aseguradas.

1.2. Trabajo previos

A nivel internacional

Freire (2016) en su tesis “el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del GAD Municipal de Tisaleo”, presentada a la Universidad Técnica de Ambato, aplicó la metodología de la investigación descriptivo, correlacional y cualitativo, a una población y muestra conformada por 74 trabajadores.

El objetivo general de la investigación fue investigar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del GAD Municipal de Tisaleo.

El resultado refleja que el 69% de los encuestados refieren que el clima organización es buena y el 31% mala, y el 57% considera que los trabajadores tienen buen desempeño y el 43% mal desempeño.

La hipótesis de la investigación fue la hipótesis “el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Gad Municipal de Tisaleo”, en vista el X^2_c calculado es mayor que el X^2_t tabulado, se rechaza la hipótesis nula, por tanto, se acepta la hipótesis alternativa que dice “el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Gad Municipal de Tisaleo”.

La conclusión fue que el clima organizacional dentro del GAD municipal de Tisaleo se encuentra influenciado por factores motivacionales que generan impacto directo dentro del desempeño laboral de los colaboradores.

Espinosa (2016) en su tesis “El clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina Distrital 05D01 Latacunga Educación”, presentada a la Universidad Técnica de Ambato, aplicó la metodología de la investigación

descriptivo, correlacional y cualitativo, a una población y muestra conformada por 54 trabajadores.

El objetivo general de la investigación fue determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los Funcionarios de la Oficina Distrital 05D01 Latacunga Educación.

El resultado refleja que el 61% de los encuestados refieren que siempre hay buen clima organización, el 35% a veces y el 4% nunca hay buen clima organizacional, y el 48% consideran que los trabajadores siempre tienen buen desempeño, 44% a veces y el 8% nunca tienen buen desempeño.

La hipótesis de la investigación fue el Clima Organizacional si incide en el desempeño laboral de la Oficina Distrital 05D01 Latacunga Educación. En vista de que $X^2_t = 12,59$ es menor a $X^2_c = 19,16$ se rechaza la H_0 (Hipótesis nula), aceptando la H_1 (Hipótesis alternativa), afirmando que “El Clima Organizacional si incide en el desempeño laboral de la oficina Distrital 05D01 Latacunga Educación”.

La conclusión fue que el clima organizacional el clima organizacional no es reforzado por parte de los altos mandos generando conductas cuestionables en los funcionarios que repercuten directamente en el desempeño laboral y afectan a la atención ciudadana y la imagen institucional.

A nivel nacional

Quispe (2015) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, presentada a la Universidad Nacional José María Arguedas, aplicó la metodología de la investigación correlacional, no experimental y transeccional, a una población y muestra conformada por 64 trabajadores.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.

El resultado refleja que el 57.81% de los encuestados manifiestan que siempre han tenido clima organizacional favorable y el 26.56% a veces han tenido clima organizacional favorable, mientras que el 34.4 % de los encuestados manifiestan que siempre han tenido un adecuado desempeño laboral y el 32% a veces han tenido un adecuado desempeño laboral.

La conclusión fue existe relación directa moderada positiva de 0.743, entre el clima organizacional y desempeño laboral en dicha Comuna, cuando se aumenta la relación en un mismo sentido, progresa para ambas variables.

Valdivia (2014) en su tesis “El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper Trujillo S.A.C. 2014”, presentada a la Universidad Nacional de Trujillo, aplicó la metodología de la investigación descriptiva y transeccional, a una población 800 trabajadores y muestra conformada por 117 trabajadores.

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper Trujillo S.A.C. 2014.

El resultado refleja que el 41% de los encuestados refieren que a veces el clima organización es buena y el 31% casi siempre es bueno, y el 48% considera que los trabajadores tienen un desempeño regular y el 24% tienen buen desempeño.

La conclusión fue que el clima organizacional incluye medianamente en el desempeño de os trabajadores de la Empresa Danper Trujillo S.A.C. 2014, en

donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logreados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir.

A nivel local

Callupe y Milla (2007) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la zona Registral N° VII-Sede Huaraz, 2007”, presentada a la Universidad Nacional de Santiago Antúnez de Mayolo, aplicó la metodología de la investigación aplicada, descriptiva, explicativa, cuantitativa, inductiva y deductiva, a una población y muestra conformada por 22 trabajadores.

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la zona Registral N° VII-Sede Huaraz, 2007.

La conclusión fue que el clima organizacional de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, no es favorable, existen factores del clima que no funcionan bien, factores de liderazgo y prácticas de dirección (autoritaria, participativa. etc.), factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones remuneraciones, etc.), sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc. todo ello afecta al desempeño laboral de los trabajadores, la satisfacción y los resultados.

Gomez (2007) en su tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad Distrital de Anta, 2014”, presentada a la Universidad Nacional de Santiago Antúnez de Mayolo, aplicó la metodología de la investigación descriptiva y aplicada, a una población y muestra conformada por 19 trabajadores.

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la municipalidad Distrital de Anta, 2014.

La conclusión fue que existe predominio del inadecuado Clima Organizacional y del nivel bajo del Desempeño Laboral, Así como una moderada relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anta.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional es un ambiente o cualidad que perciben los miembros de la organización al momento de relacionarse con sus jefes, subordinados, compañeros, clientes y proveedores en la organización. El clima organizacional es la forma en que interactúan las personas, las actitudes predominantes, los supuestos subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes de las interacciones. El espacio físico, en el cual los trabajadores se desempeñan de acuerdo a los niveles de motivación que ellos perciban y el cual determinara de cierta forma su conducta a la hora de interactuar (Chiavenato, 2009, p.123).

Las organizaciones deben tener en claro que no solo basta con pensar en las mejores estrategias para reducir costos o para incrementar volúmenes de ventas, si no contar con colaboradores efectivos e idóneos para el puesto de trabajo.

Segredo (2013)

El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa en la toma de decisiones de los directivos, que les permite proyectar un incremento en la productividad y conducir la gestión de los cambios para el mejoramiento continuo de las organizaciones. (p.389)

Por ello mediante la gestión de recursos humanos se puede desarrollar una ventaja competitiva que favorezca la competitividad y

rentabilidad de la empresa, que es lo que más anhelan los inversionistas, así como desarrollo sostenible.

Para las organizaciones desarrollar un buen ambiente de trabajo permitirá a sus miembros estar motivados, los cuales se reflejarán en su compromiso con la organización, desempeño del talento humano y la productividad de la empresa, cuando el ambiente de los miembros de la organización se encuentra muy motivada, las relaciones son satisfactorias.

Rodríguez (1999) señala:

El clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo (p. 64).

Pero los colaboradores tendrán poca motivación por la frustración de ambiente de trabajo, imposición de reglamentos, relaciones poco colaborativas entre compañeros, tratos no equitativos, etc., el cuales originarán desinterés, insatisfacción, depresión, apatía y renunciadas en la empresa.

La empresa es el segundo hogar de un colaborador en donde pasa gran parte de su tiempo, por lo que la existencia de un ambiente laboral agradable es fundamental, pero también existen factores que intervienen en su percepción que hacen de su ambiente laboral bueno o malo, por lo que las conductas y padrones de comportamiento de los individuos en la organización son el resultado del conjunto de valores, normas y pautas propias de la estructura organizacional, como de las condiciones que se establecen por el proceso de interacción entre los integrantes. Estos factores repercuten directamente en la conducta, dependiendo de si el clima es bueno o malo el colaborador refleja mediante sus actitudes ya sean positivas o negativas ante las actividades, tareas, funciones designadas, influyendo en su desempeño laboral (Méndez, 2006, p.40).

Una organización se mantiene activamente, cuando refleja un clima organizacional fuerte entre los miembros de los departamentos, conllevando al desarrollo de los objetivos mediante la correcta realización de actividades, con actitudes, estados de ánimo positivos, relaciones laborales excelentes, creando armonía en el lugar de trabajo, compartiendo ideas, habilidades y capacidades hacia un mismo objetivo organizacional (Chiavenato, 2009, p.123).

Tenemos claro que en las organizaciones el talento humano forma parte esencial para la consecución de los objetivos, metas que serán alcanzadas si el personal está altamente comprometido, motivado, ciertos comportamientos adoptados por los colaboradores no son innatos de su personalidad, su comportamiento varía dependiendo de los factores que lo rodean (Chiavenato, 2009, p.123).

1.3.1.1. Factores influyentes en el clima organizacional

En toda organización existen ciertos factores que influyen en el comportamiento de los trabajadores, que hacen que estos adopten conductas, actitudes hacia sus compañeros, funciones laborales repercutiendo de manera positiva o negativa en el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales.

Los factores que rodean al colaborador en sus puestos de trabajo son la comunicación, humanos, tecnológicos, normativos, reglamentos, las buenas relaciones pueden ser reflejadas con buenos comportamientos y las relaciones pésimas o deficientes ambientes laborales desencadenaran comportamientos, actitudes en los trabajadores desviando el compromiso necesario para el logro de objetivos hacia la apatía, irresponsabilidad, deserción, insatisfacción, inadaptación,

repercutiendo en la productividad y atención a la ciudadanía (Contreras, Díaz y Hernández, 2012, p. 48-49)

A. Comunicación organizacional:

La comunicación es la herramienta y facultad humana que nos permite alcanzar una contribución de ideas, logrando una sinergia entre los equipos de trabajo, una sincronización y un acuerdo entre los individuos. La comunicación es imprescindible en todo ámbito empresarial, desde confiar funciones hasta motivar el personal con un enaltecimiento, beneficiando el desempeño laboral, generando productividad, obteniendo resultados de corto y largo plazo.

B. Condiciones de trabajo:

Es toda situación que pueda influir en la comodidad del colaborador durante la realización de una tarea específica, como los ruidos, conversaciones entre compañeros, la iluminación, entre otros, los cuales pueden influir en el desempeño hacia las actividades que realiza el trabajador.

C. Motivación

Todos elementos en el ambiente laboral repercuten de manera directa en el estado de ánimo del talento humano, estímulos por más pequeños que sean, si el individuo no los tolera puede crear un estado de esfuerzo negativo, y puede generar una desmotivación en el mismo, aportes diarios en los individuos, lo positivo como el saludo, el elogio, el buen humor, la actitud positiva, pueden generar un estado de ánimo positivo.

D. Relaciones laborales

Es de importancia que dentro de una organización existan buenas relaciones laborales, las cuales generan ambientes de trabajo sanos,

favoreciendo en la comunicación, participación, colaboración, empatía, entre colaboradores, minimizando el estrés, apatía, individualismo, para lograr los objetivos trazados.

E. Estilo de liderazgo

El tipo de dirección en la organización se fundamental, la carencia de esta dirección arrastra a ciertos conflictos entre los miembros de la organización, conllevando a la deserción de personal, baja productividad, carencia de autoestima, y lentitud en el logro de objetivos.

1.3.1.2. Importancia de clima organizacional

Las organizaciones que desarrollan un buen clima organizacional obtienen mayor productividad y menor rotación, porque los colaboradores son más comprometidos con su trabajo y la organización, así como tienen mayor motivación en el trabajo y mantienen buenas relaciones con sus compañeros, jefes, subordinados y los clientes.

En la empresa el clima organizacional se considera favorable cuando compensa las necesidades personales de los colaboradores y mejora su ánimo, en cambio, se considera desfavorable cuando origina la frustración e inadaptación porque no satisface esas necesidades personales (Chiavenato, 2009, p. 260).

La falta de confianza o mala relación entre los líderes o colaboradores en la organización genera rumores, desconcentración, desmotivación, falta de compromiso, retrasos, alto nivel de rotación y ausentismo, factores que perjudica a cualquier empresa, por lo que se debe prestar toda la importancia necesaria para mantener a los colaboradores motivados y en un ambiente adecuado lleno de compañerismo.

Las organizaciones se diferencian frente a los demás por el manejo del talento humano, el cual consiste en generar un ambiente laboral sano, que pueda crear en los colaboradores la motivación, satisfacción, afiliación, adaptación y productividad, promoviendo el cumplimiento de metas, obteniendo resultados favorables, brindando una imagen institucional interna que genere respeto para los colaboradores y externamente agradable para los clientes fortaleciendo la aceptación y lealtad hacia la organización (Chiavenato, 2009, p. 260)

1.3.1.3. Características de clima organizacional

Los factores que se ubican alrededor del talento humano en sus puestos de trabajo como son los humanos, tecnológicos, reglamentos y las relaciones personales, influyen en su conducta, generando ambientes buenos o malos. El ambiente sano generará en el colaborador actitud para trabajar en equipo, compromiso, responsabilidad y cumplimiento de las normas, porque el trabajador comprometido con sus funciones realizará sus tareas cumpliendo las normas organizacionales y optimizando los recursos que los asignan, contribuyendo a los objetivos organizacionales.

(González, 1997).

Para lograr el compromiso de los colaboradores se debe efectuar prácticas que ayuden en la satisfacción del trabajador, siendo justa y equitativa para todos los miembros sin preferencias, a fin de lograr compañerismo, igualdad, estableciendo buenas relaciones laborales, aportando en el crecimiento y desarrollo organizacional (Chiavenato, 2009, p. 261).

El colaborador comprometido con sus funciones y la organización serán más productivos al cumplir con las metas haciendo uso adecuado de los

recursos, presentarán mejor desempeño, enfocarán sus actividades a la satisfacción de los clientes.

Mientras que un ambiente deficiente reflejará en el colaborador apatía y temor a desenvolverse en su puesto de trabajo, incumplimiento de normas, reduciendo su productividad en el trabajo y no contribuyendo como se espera para el desarrollo de la organización.

El ambiente de trabajo que no es sano puede generar en los colaboradores tensiones, apatías, inconformidad, provoca la baja autoestima, el descuido en el trabajo, apatía, bajo rendimiento, impuntualidad, absentismo y provocando los despidos, el cual genera un nuevo gasto para la organización, en realizar nuevos procesos de selección, inducción, capacitación, retrasando el alcance de los objetivos, impidiendo el desarrollo organizacional (Chiavenato, 2009, p. 261).

1.3.1.4. Dimensiones de clima organizacional

1.3.1.4.1. Relaciones de colaboradores

Las relaciones de colaboradores en la organización, se refieren a las relaciones formales de los trabajadores impuestas por la estructura de la empresa entre sus superiores y subordinados, también las relaciones informales que son reflejadas en relaciones de amistad. Así, que esto nos permite asumir que las percepciones que las personas tienen del respeto y la ayuda mutua en el trato entre compañeros de trabajo tienen alta incidencia en la calidad del clima en general. Los colaboradores dentro de un grupo de trabajo al interactuar mediante respeto, comunicación, confianza, colaboración y el apoyo, desarrollan buena relación, que permite desarrollar el compromiso, responsabilidad y cumplimiento de las normas (Toro y Sanín, 2013).

A. Respeto

Los trabajadores mantienen buenas relaciones con sus jefes y compañeros de trabajo, proporcionado respeto a cada uno de ellos y al momento entablar una conversación lo realizan con amabilidad, en el mismo sentido las personas que ocupan cargos superiores, lo realizan sus trabajos tratando a sus subordinados con cortesía, con ello generando respeto en todos los integrantes en la organización.

El respeto también tiene ser hacia las personas exteriores, a los clientes, proveedores, entidades reguladoras, entre otros, cumplir a ellos con las obligaciones que asumió la empresa.

B. Confianza

Cada integrante de la organización confía en sus compañeros de trabajo, porque saben que la base del éxito del equipo de trabajo es la confianza, por ello cada integrante cumple con las tareas que les asignan en cumplimiento de sus funciones en la organización en el tiempo establecido para que cada integrante perciba y confié en su cada uno de ellos.

C. Apoyo

Los miembros de la organización reciben apoyado de sus jefes y compañeros de la organización sobre algunas dificultades que tienen al momento de desarrollar las actividades o tereas asignadas a su puesto de trabajo o cuando tienen recarga de labores en su puesto, de igual manera este integrante proporciona apoyo a cada miembro de la empresa cuando lo requieren, más aún al compañero nuevo que se incorporara al trabajo, porque saben que requiere ayuda para adaptare en menor tiempo al trabajo.

1.3.1.4.2. Comodidad laboral

La comodidad en el trabajo, es el estado emocional positivo del talento humano que resulta de la apreciación de las tareas asignadas en su puesto de trabajo, relaciones humanas, apreciación de la organización o de las experiencias vividas en el centro laboral. Así que la comodidad laboral es el grado de equidad percibida en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo. Para que el trabajador sienta comodidad en la organización debe existir la equidad entre las actividades que desarrolla y la remuneración recibida (Toro y Sanín, 2013).

A. Carga laboral adecuada

Las actividades que ayuden en la satisfacción de los trabajadores son las prácticas justas y equitativas para todos los miembros de la organización sin preferencias, también manifiestan cierta satisfacción laboral a través de las oportunidades de crecimiento laboral y el desarrollo de personal que encuentren en la organización.

B. Conciliación laboral

Los trabajadores eligen trabajos que les den mayor ocasión de usar sus habilidades, que ofrezcan una diversidad de tareas que les permita emplear sus capacidades, libertad para tomar decisiones en sus puestos de trabajo en actividades de rutina y retroalimentación para la mejora continua, de tal manera un reto asignado de manera moderado origina placer y satisfacción dentro de la institución.

También la comodidad influye con la conciliación del trabajo, el ambiente que se le asigna que no tenga ruidos, con iluminación adecuada y con materiales que requiere para el desarrollo de la

actividad, asimismo, los horarios establecidos en el trabajo también influyen en la conciliación del trabajo.

C. Remuneración justa

En la satisfacción del talento humano también está la remuneración, donde se refleja la cantidad de sus tareas y actividades desarrolladas deben ser retribuidos en su remuneración, ósea que su sacrificio en la organización en el tiempo invertido, aporte de ideas innovadoras y sugerencias para la mejora de la organización, sea recompensado con una remuneración justa.

1.3.1.4.3. Sistematización estructural

La sistematización estructural se considera como la percepción de los trabajadores del funcionamiento o direccionamiento de la empresa, la relación de los departamentos, las funciones y las responsabilidades de cada uno. Así, que es el grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la empresa. También es la percepción que tiene el trabajador de las normas, políticas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de las actividades de los trabajadores en el puesto de trabajo (Toro y Sanín, 2013).

A. Instrumentos de gestión

El talento humano tiene la información oportuna sobre las herramientas que gestión que deben utilizar en el desarrollo de las tareas asignadas, saben que las herramientas de gestión guían al talento humano a mejorar sus desempeños y lograr la competitividad de la organización.

El trabajador debe conocer las funciones que los compete de acuerdo a los Manuales de Organización y Funciones (MOF), Reglamentos de Organización y Funciones (ROF), Cuadro para Asignación de Personal (CAP), Plan Estratégico, Plan Operativo Anual, entre otros, que son herramientas que los proporciona información acerca de la empresa, sus funciones y los objetivos de la empresa.

B. Información de tareas

El trabajador tiene conocimiento sobre las tareas y actividades que tienen realizar en su puesto de trabajo, así como también sabe a quién tiene que reportar sus acciones según la estructura de la organización. También tiene la información que en caso de incumplimiento de sus funciones dentro de su puesto de trabajo recaerá las sanciones que pues ser en su legajo persona o en su remuneración.

Es muy importante proporcionar esta información al trabajador que se incorpora a un puesto nuevo en la empresa, porque permitirá a adaptarse rápidamente a su puesto de trabajo, y desarrollar de manera eficiente las tareas y actividades que le corresponde.

C. Objetivos claros

Los trabajadores tienen bien claro los objetivos de la organización de lo que quiere alcanzar en el mercado actual, para ello deben recibir la información al momento de la inducción por partes de sus jefes o la gerencia, el cual permitirá estar comprometidos con los objetivos de la empresa, por lo que sus acciones, aportes y desempeño están orientados para contribuir en el logro de los objetivos propuestos.

1.3.2. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño del talento humano, son los comportamientos, acciones y logros obtenidos en la organización, para un buen desempeño laboral los colaboradores deben tener en claro sus funciones asignadas dentro del puesto de trabajo, los mecanismos a seguir y los objetivos por cumplir. Así, que el concepto de iniciativa, recursividad y la creatividad figuran como indicadores de buen desempeño. El desempeño laboral del colaborador son todas las acciones o comportamientos observados al momento de realizarla en su puesto de trabajo, los cuales son fundamentales o relevantes para la obtención de los objetivos de la empresa (Toro, 2002, p.27).

El trabajador que recibe beneficios de la empresa como remuneración justa, oportunidades de crecimiento, comodidad en el puesto de trabajo, seguros sociales, entre otros, repercutirá en su desempeño, compromiso con la empresa y la productividad, que permitirá a la organización lograr sus objetivos. Así, que mejorar la efectividad equivale a mejorar el desempeño, es decir, la relación entre los resultados y los insumos que se requieren para producir esos resultados. Cumplir las actividades en el tiempo establecido y cooperar con los integrantes de la organización, contribuye al desempeño del trabajador (Bain, 1982).

Para mejorar el desempeño de los trabajadores se debe motivar constantemente, empleando diferentes instrumentos que existen en nuestra actualidad como pueden ser delegarles una mayor autoridad en la organización, proporcionar mayor confianza, recompensar los logros obtenidos y ofrecer un buen clima en el trabajo. Así, que también suelen utilizarse como indicadores del desempeño los términos de responsabilidad, cooperación, interés por el trabajo y la sociabilidad. El cumplimiento de las normas y políticas de la organización, así como su

adaptación a su puesto de trabajo y a las actividades encomendadas son considerados como desempeño del trabajador dentro de la empresa (Toro, 2002, p.28).

1.3.2.1. Importancia de desempeño laboral

Sabemos que rendimiento de una compañía obedece en gran parte del buen desempeño de los colaboradores, entonces a mayor bienestar tendremos mayor beneficio del talento humano y de echo mayor rendimiento. Así, que el desempeño laboral es una actuación orientada a un resultado motivo por el cual, es necesario en la organización implantar políticas de trabajo adecuado y de motivación laboral, en razón de que los colaboradores necesitan ser respetadas y apreciadas, requieren que sus esfuerzos sean agradecidos en la organización (Toro, 2002, p.29).

El desempeño laboral es importante porque ayuda a desarrollar las actividades de manera adecuada y oportuna, llevando al éxito a la empresa, motivo por el cual en la actualidad las empresas se enfocan a capacitar a los empleados para el mejoramiento continuo del desempeño laboral, para obtener un éxito empresarial. Es, entonces el desempeño una realidad, medible y dinámica. Para en el mejoramiento continuo del trabajador en la organización, es fundamental proporcionar capacitaciones, el cual permitirá incrementar el empoderamiento del trabajador hacia las actividades, la responsabilidad, predisposición a la realización de tareas, cumplimiento de normas, rapidez en el logro de resultados, toma de decisiones, creando un ambiente agradable de trabajo en su área laboral y con los miembros de la organización. (Chiavenato, 2000, p. 354)

También el colaborador reconocido por sus logros, motivado por sus superiores, será un trabajador que cuenta con la libertad de desenvolverse en su puesto de trabajo, sin miedos, generando confianza en sí mismo y en los demás miembros de la organización.

1.3.2.2. Método de evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño de talento humano es la apreciación sistemática de la realización de actividades del trabajador en su puesto de trabajo, capacidad de desenvolverse, logros de metas en tiempo establecido y contribución a los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2000, p. 355)

Robbins y Coulter (2005) señala los siguientes métodos de evaluación de desempeño.

- A. Ensayos Escritos:** Consiste en escribir una narración en que se derivan las fortalezas, debilidades, desempeño pasado, potencial y sugerencias para el mejoramiento del empleado. El ensayo escrito el mejoramiento del empleado. Lo bueno o malo evaluación podrá estar determinada tanto por la habilidad de escritura del evaluador como por el nivel real de desempeño del empleado.
- B. Incidentes críticos:** Enfocan la atención del evaluador en aquellos comportamientos clave que hacen la diferencia, entre ejecutar un trabajo efectivamente y ejecutarlo de manera ineficaz. Esto es el evaluador redacta anécdotas que describen lo realizado por el empleado que haya sido específicamente eficaz. La clave aquí son que sola son mencionadas los comportamientos que son deseables y aquellos que necesitan mejorarse.

C. Escalas gráficas de Calificación: Se enumera un grupo de factores de desempeño como la cantidad y calidad del trabajo, la profundidad del conocimiento, la cooperación, la lealtad, la asistencia, la honestidad y la iniciativa. El evaluador revisa la lista y califica cada factor de acuerdo a escalas crecientes. Típicamente las escalas especifican cinco puntos de modo que un factor como el conocimiento del trabajo podría ser calificado de 1 (probablemente informado acerca de los deberes del trabajo a 5) (tiene un completo dominio de todas las fases del trabajo).

D. Escalas de calificación ancladas del comportamiento: Cambian los principales elementos del incidente crítico y de las escalas gráficas de calificación: El evaluador califica a los empleados basándose en elementos a lo largo de un continuo, pero los puntos son ejemplos del comportamiento real en el trabajo dado en lugar de ser descripciones o características Generales.

E. Comparaciones multipersonales: esta evaluación se refiere a clasificar dentro de un grupo por ejemplo de 25 a los 5 mejores a los 15 medios y los 5 malos.

1.3.2.3. Dimensiones de desempeño laboral

1.3.2.3.1. Eficacia

La eficacia indica la medida en que los trabajadores han alcanzado resultados establecidos en su respectivo puesto de trabajo, establecidos por los gerentes o encargados de diseñar el puesto de trabajo. Así, que la eficacia es la medida en que se han alcanzado resultados, es decir, la capacidad para lograr objetivos. La eficacia es la capacidad del talento humano para conseguir los objetivos dentro del plazo establecido y a través de su desenvolvimiento

puntual en el trabajo y cumplimiento de las políticas y normas de la organización (Toro, 2002, p.275).

A. Puntualidad

La puntualidad en el trabajo permite desarrollar las actividades en el momento indicado, hace que los demás integrantes de la empresa confíen en el trabajador, porque consideran una persona responsable y educada, que cumple con los horarios establecidos y las políticas de la organización.

Las personas responsables generan respeto hacia su persona y se ganan la consideración de los demás miembros de la organización, así como de las personas de mayor jerarquía quienes muchas veces tienen en consideración para encargar algún trabajo importante o un puesto de trabajo, porque conocen que esa persona es puntual y responsable.

B. Logro de metas

Los trabajadores que logran cumplir las metas establecidas en su puesto, contribuyen al desempeño de la empresa y es una motivación para el trabajador que hace que confíe en sus capacidades que posee, por lo que el establecimiento de las metas para el talento humano es un reto que hace que trabaje con motivación y estimulación.

Para que el talento humano logre alcanzar una meta establecida en su puesto de trabajo en el tiempo indicado, también requiere atención en recursos que necesita para cumplirla, así que las organizaciones deben proveer de todos los elementos que necesita el trabajador, asimismo, por el logro de las metas como ser humano también necesita reconocimiento emocional o

material para seguir esforzándose en todas las tareas que se les asigna en la organización.

C. Cumplimiento de las normas

El ser humano en el desarrollo su la vida actúa enmarcado por las normas atribuidas por la sociedad, desde el hogar, en la comunicad donde habita, en los centros de formación educacional y en la empresa en que labora, siempre está enmarcado con reglas y normas.

El acatamiento de las normas por parte del trabajador en la organización, es respetar y obedecer a conjunto de normas, reglas y políticas de la organización, desde los horarios de trabajo, participaciones en las reuniones, uso de uniformes establecidos por la empresa y respetar los derechos que les asisten a cada uno de los trabajadores.

1.3.2.3.2. Eficiencia

La eficiencia nos indica hacer las cosas correctamente de acuerdo con el método establecido, en que los trabajadores muestran su capacidades y habilidades en la resolución de problemas, realizan las actividades en forma solidaría, mostrando mayor voluntad a trabajo en equipo, y en las tareas que desarrollan muestran iniciativas para mejorar del trabajo y la organización. Así, que la eficiencia significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados, es decir, en los métodos. La eficiencia laboral es el tiempo considerado para la ejecución de un determinado trabajo y el tiempo utilizado para llevar a cabo competentemente esta tarea asignando en su puesto de trabajo (Toro, 2002, p.269).

A. Iniciativa

Una de las condiciones que resaltan de los trabajadores en la empresa, es que sean proactivos y que tengan iniciativa en el trabajo, desde el puesto de trabajo que se encuentre debe observar algunas cosas y plantear alternativas de mejora, en caso de detectar problemas solucionar en su puesto de trabajo.

Otras de las condiciones que se valoran es que sean voluntarios para las actividades que el jefe lo asigna o la organización lo establece, el cual hará ver que el trabajo está comprometido con las organizaciones, y la vez se está dejando ver por sus superiores, quienes tendrán consideración y valoración por su practicidad en la empresa.

B. Cooperación

El trabajo cooperativo consiste en llevar a cabo una labor común entre integrantes de un puesto de trabajo u organización, donde tienen como objetivo determinar quién es el mejor, sino en equipo salir éxito del trabajo encargado, para ello cada integrante debe entregar todo de sí, sin querer beneficiarse en forma personal, sino trabajar para el grupo.

El trabajo cooperativo permite trabajar en forma coordinada y ordenada, evitando la duplicidad de tareas y mejorando el clima de organización, donde los integrantes cada vez son más generosos con sus compañeros para brindar su ayuda cuando más lo necesita o para enseñar en algo que tienen conocimiento, asimismo, los miembros cada vez más se sienten integrados a la organización.

C. Resolución de problemas

El talento humano a diario tiene dificultades, conflictos y problemas en su puesto de trabajo, ya sean por las exigencias de los clientes que cada día están más informados y muy exigentes, por la demora de entrega de productos o servicios por los proveedores, por la descoordinación en la toma de decisiones de sus superiores para su puesto de trabajo o por algunos cambios que existe en la organización.

Donde el trabajador para solucionar dichos conflictos tiene que tomar decisiones, valiéndose en sus habilidades de comunicación para hacer llegar la información en el momento oportuno, escucha activa para atender a cada una de las partes demandantes, manejo de emociones a fin de evitar las reacciones y la capacidad de negociación para salir contento las partes.

1.3.2.3.3. Efectividad

La efectividad es el logro de los resultados programados por parte de los trabajadores, en el tiempo proyectado y con los costos más razonables posibles, cual se refleja en la optimización de los recursos que se emplean para dicho fin. Así, que la efectividad son los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. Los trabajadores muestran la capacidad de obtener los resultados optimizando los recursos asignados, también revelan sus conocimientos, experiencia y habilidades al momento de realizar las actividades encomendadas (Toro, 2002, p.266).

A. Rapidez en el trabajo

Los trabajadores tienen la capacidad para realizar de forma rápida las tareas asignadas a su puesto de trabajo, cumplimiento con los estándares exigidos por los clientes y por la organización,

estableciendo en su trabajo las tareas asignadas por prioridades, demostrando con ello que son proactivos, responsable y ordenados con el trabajo.

Estos trabajadores llegan más rápido a las metas establecidas, contribuyendo significativamente al logro del objetivo organizacional, también son los que utilizan menor recurso para lograr tal trabajo, buscan alternativas de solución y de forma creativa para los conflictos que pudieran aparecer, evitando que estos repercutan en el desarrollo de las actividades.

B. Optimización de uso de recursos

La optimización de recurso por parte del trabajador en el cumplimiento de sus actividades encomendadas en su puesto de trabajo, tiene que ver con el uso de recursos de la mejor manera, donde se espera que el talento humano utilizando el menor recurso posible se obtenga los mejores resultados en la elaboración del producto o prestación de servicio.

La optimización de los recursos, se refiere al uso adecuado del tiempo asignado al trabajador para el desarrollo de las actividades en su puesto, distribución oportuna del personal a su cargo para que tengan buen desempeño y contribuyan al logro de las metas, y uso apropiado de los materiales que les proporciona para elaborar los bienes o prestar los servicios.

C. Capacidad de adaptarse al cambio

Actualmente todo cambia en un instante, los consumidores están cada día más informados por el avance de la tecnológica y sus exigencias a cerca del producto o servicio son mayores, con finalidad de atender estas exigencias las organizaciones también

tienen que cambiar constantemente, ya sea en su estructura organizacional, en las sedes con que cuenta y las funciones que cumplen sus integrantes.

Los trabajadores cuentan con la capacidad de adaptarse con facilidad a los cambios, respondiendo con flexibilidad a estas acciones y modificando sus conductas, hábitos y costumbres para lograr un objetivo organizacional. Los trabajadores con esta capacidad tienen facilidad de incorporarse a los grupos de trabajo o una organización nueva.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación de clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017?

1.4.2. Problemas específicas

- ¿De qué manera se relaciona las relaciones con los colaboradores y la eficiencia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017?
- ¿Cómo es la relación entre la comodidad laboral y la efectividad del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017?
- ¿De qué manera se relaciona la sistematización estructural y la eficacia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017?

1.5. Justificación de la investigación

Desde la perspectiva teórica, el estudio es importante porque induce a revisar las teorías y enfoques que existen en la actualidad sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, y verificar su aplicabilidad, relación y ampliar el conocimiento inicial sobre las variables del estudio.

La investigación tiene relevancia práctica, porque ayudará a la dirección del Hospital II de Essalud de Huaraz, mediante recomendaciones y propuestas a resolver la realidad problemática mencionada en la investigación, para mejorar el clima organizacional con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, a fin de brindar el servicio oportuno a las personas aseguradas.

La investigación tiene justificación social, porque la motivación social del presente estudio centrado en el clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, 2017, gira en torno a la mejora de las relaciones humanas y la cultura institucional centrada en la colaboración que beneficie a las personas externas o internas de la empresa.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación directa entre clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.

H0: No existe relación directa entre clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Demostrar la relación de clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación de las relaciones con los colaboradores y la eficiencia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.
- Explicar la relación de la comodidad laboral y la efectividad del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.
- Determinar la relación de la sistematización estructural y la eficacia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.

II. MÉTODO

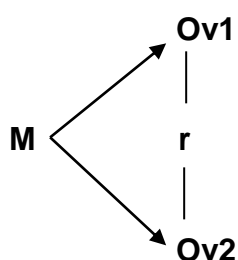
II.METODOLOGÍA

2.1. Diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se recolectó los datos fundamentada en la medición de la variable de clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, 2017.

La investigación fue de tipo aplicada, porque se encaminó a lograr conocimientos mediante la solución de problemas prácticos, en un ámbito como es el caso Hospital II de Essalud de Huaraz, 2017.

El presente estudio fue de nivel correlacional, porque se buscó relacionar o asociar la variable de diseño de clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz.



M: Trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz

V1: Clima organizacional

V2: Desempeño laboral

r: Relación de variables

Para alcanzar los objetivos planteados y para analizar las certezas de las hipótesis formuladas, el diseño de investigación fue No Experimental y Transeccional. No Experimental, porque no se manipularon deliberadamente las variables, y los individuos serán observados en su contexto natural. Transeccional, puesto que los datos se recolectaron en un tiempo único.

2.2. Variables y Operacionalización

TIPO DE VARIABLE	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable V1	Clima organizacional	Según Chiavenato (2009) el clima organizacional es la forma en que interactúan las personas, las actitudes predominantes, los supuestos subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes de las interacciones humanas. (p. 49)	El clima organizacional es un ambiente o cualidad que perciben los miembros de la organización al momento de relacionarse con sus jefes, subordinados, compañeros, clientes y proveedores al momento de cumplir sus tareas en la organización	Relaciones con los colaboradores	Respeto	Ordinal
					Confianza	
					Apoyo	
				Comodidad laboral	Carga laboral adecuada	
					Conciliación laboral	
					Remuneración justa	
				Sistematización estructural	Instrumentos de gestión Información de tareas	
					Objetivos claros	
Variable V2	Desempeño laboral	Según Chiavenato (2009) el desempeño laboral son los comportamientos y logros obtenidos del trabajador en la organización. (p. 204)	El desempeño laboral es la capacidad de una persona para producir en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad	Eficacia laboral	Puntualidad	Ordinal
					Logro de metas	
					Cumplimiento de las normas	
				Eficiencia laboral	Iniciativa	
					Cooperación	
					Resolución de problemas	
				Efectividad	Rapidez en el trabajo	
					Optimización de uso de recursos	
					Capacidad de adaptarse al cambio	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población objeto de estudio para la presente investigación fueron 30 trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

2.3.2. Muestra

Por ser una población pequeña en número, la muestra para el estudio fue considerado el total de trabajadores, siendo la muestra de 30 trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

TÉCNICA	INSTRUMENTO
ENCUESTA Es una técnica para obtener información de una muestra de individuos, usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se hacen las mismas preguntas sobre un tema definido (Morán y Alvarado, 2010, p.47)	CUESTIONARIO Por intermedio de este instrumento se acopiará la información sobre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de Hospital II de Essalud de Huaraz.

El cuestionario fue validado a través de un juicio de especialistas, los cuales fueron tres profesionales expertos en el tema a fin que sea validado.

Escala de medición:

Escala Ordinal para ambas variables en estudio, pues se establece niveles en cuanto al clima organizacional como bueno, regular y malo. De igual manera para el desempeño laboral como alto, medio y bajo.

Niveles de puntuación de las variables

Variable	Instrumento	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Nivel	Puntuación de nivel
Clima Organizacional	Cuestionario sobre “El clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo”	9	45	Bueno	34 -45
				Regular	22 -33
				Malo	9-21
Desempeño Laboral		11	55	Alto	42-55
				Promedio	27-41
				Bajo	11-26

Escala Ordinal para las dimensiones en Bajo estudio, pues se establece niveles en cuanto a la relación con los colaboradores, comodidad laboral y sistematización estructural como buena, regular y mala. De igual manera para la eficacia laboral, eficiencia laboral y efectividad como alto, promedio y bajo.

Niveles de puntuación de las dimensiones

Dimensiones	Instrumento	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Nivel	Puntuación de nivel
Relaciones con los colaboradores	Cuestionario sobre "El clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo".	3	15	Bueno Regular Mala	12-15 8-11 3-7
Comodidad laboral		3	15		12-15 8-11 3-7
Sistematización estructural		3	15		12-15 8-11 3-7
Eficacia Laboral		4	20	Alto Promedio Bajo	15-20 10-14 4-9
Eficiencia Laboral		3	15		12-15 8-11 3-7
Efectividad		4	20		15-20 10-14 4-9

2.5. Validación y confiabilidad del instrumento

El cuestionario será validado a través de un juicio de especialistas, los cuales serán tres profesionales expertos en el tema a fin que sea validado.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 294) aducen que “la confiabilidad refiere a la precisión de un instrumento de medición, debido a la existencia de una repetición constante, estable de medida”.

En la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos de investigación se aplicó las siguientes técnicas: alfa de Cronbach y el chi- cuadrado.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) aducen que: El coeficiente alfa de Cronbach puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total. Esta técnica supone que los ítems están correlacionados positivamente unos con otros pues miden en cierto grado una entidad en común. De no ser así, no hay razón para creer que puedan estar correlacionados con otros ítems que pudiesen ser seleccionados, por lo que no podría haber una relación entre la prueba y otra similar (p. 304).

2.6. Métodos de análisis de datos

Para presente investigación se empleó la estadística descriptiva, a fin de conseguir los resultados en términos de porcentaje, frecuencia y ser representados en cuadros.

Para el análisis correlacional, se utilizó tablas unidimensionales y de contingencia cruzando las variables de interés, para corroborar si las variables presentan asociación o relación.

2.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó los principios éticos de autonomía, veracidad y respeto a la dignidad humana, que se cumplirán durante todo el proceso del estudio.

III. RESULTADOS

IV. RESULTADOS

3.1. Tratamiento de los resultados

Para recopilar la información se utilizó la técnica de encuesta a través de su instrumento, que consta de 20 preguntas cerradas que fue aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz, para la confiabilidad del estudio, se realizó una encuesta de piloto a los 10 trabajadores, luego de la recolección de información y demostrada la confiabilidad, se procedió aplicar a los 30 trabajadores administrativos.

Luego la información recopilada se organizó, codificó y tabuló para el análisis respectivo en el programa SPSS V.21, que permite obtener las tablas y figuras, posteriormente se realizó el análisis, utilizando la escala que consta de tres secciones dependiendo el tipo de variables, la cual se considera malo, regular y bueno para clima organizacional y bajo, medio y alto para el desempeño laboral.

3.2. Resultados relacionados con los objetivos de la investigación

3.2.1. Resultados respecto al objetivo general

Tabla 01: Clima organizacional y desempeño Laboral

			Desempeño Laboral		Total
			Promedio	Alto	
Clima Organizacional	Regular	Recuento	8	5	13
		% del total	26.7%	16.7%	43.3%
	Buena	Recuento	1	16	17
		% del total	3.3%	53.3%	56.7%
Total		Recuento	9	21	30
		% del total	30.0%	70.0%	100.0%

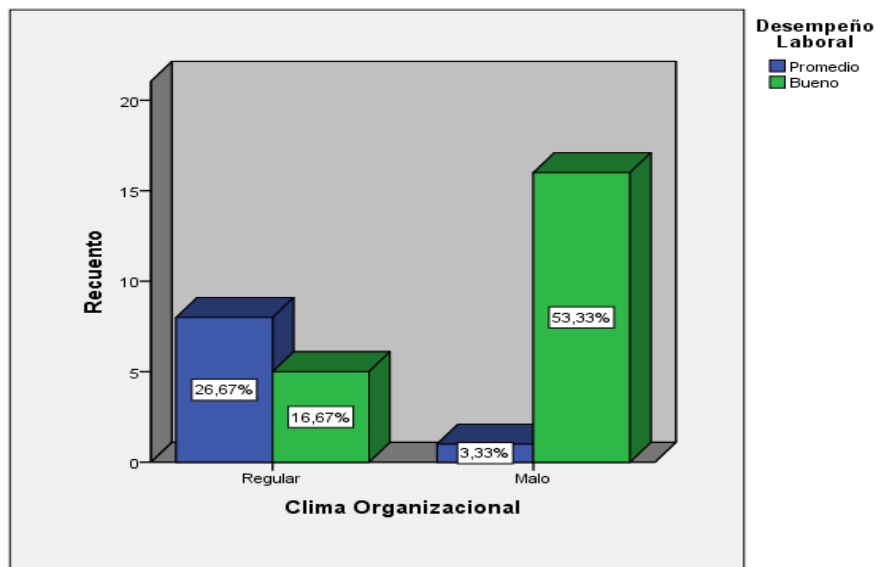
Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que el clima organizacional del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, refleja como regular un 26.7% y buena un 53.3%; y el desempeño laboral refleja el 26.7%

de los trabajadores administrativos tienen desempeño promedio y el 53.3% desempeño alto.

De acuerdo al mayor porcentaje en los resultados de la investigación, en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, el clima organizacional refleja buena y el desempeño laboral alto, mostrando condiciones favorables para brindar el servicio adecuado a las aseguradas en dicho nosocomio.

Figura 1: Clima organizacional y desempeño laboral



Prueba de Hipótesis

a) Nivel de confianza y nivel de significancia : $1 - \alpha = 95\% \rightarrow \alpha = 5\%$

b) Estadística de la prueba

$$X^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \rightarrow X^2$$

Donde:

x^2 : Chi cuadrado

f : Número de filas resultados clima organizacional

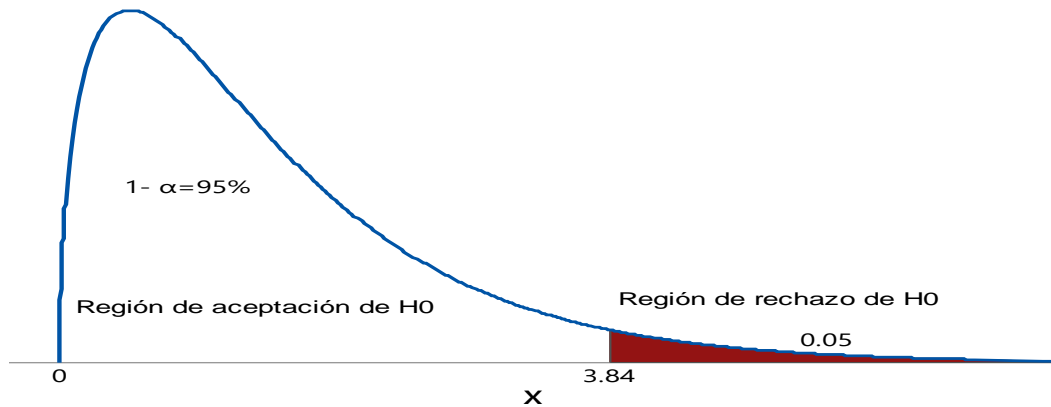
c : Número de columnas resultados desempeño laboral

o_{ij} : Frecuencias observadas

e_{ij} : Frecuencias esperadas

c) Establecimiento de criterios de decisión

Figura 02: Pruebas de chi-cuadrado



Si: $p \leq 0.05 \wedge X^2 > 3.84$ se rechaza H_0

Si: $p > 0.05 \wedge X^2 \leq 3.84$ se acepta H_0

d) Resultados

Tabla 2: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,866	1	.001
Razón de verosimilitud	11.722	1	.001
Asociación lineal por lineal	10.504	1	.001

e) Decisión y conclusión

Según los valores obtenidos el valor de chi cuadrado de Pearson es $X^2 = 10,866$, con 1 grado de libertad y $P = 0.001$, los cuales pertenecen a la región de rechazo de la H_0 , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en la investigación con un nivel de confianza del 95%, quedando contrastada la hipótesis que existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.

Tabla 03: Coeficiente de clima organizacional y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,602**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación r de Pearson es 0.602, indica relación directa del clima organizacional con el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.

3.2.2. Relacionado con el objetivo específico N°1

Tabla 4: Relaciones con los colaboradores y eficiencia laboral

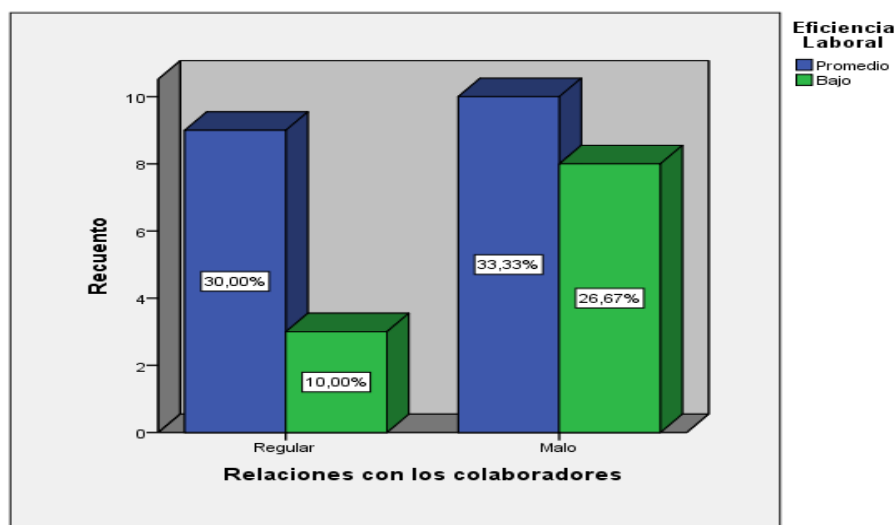
			Eficiencia laboral		Total
			Promedio	Alto	
Relaciones con los colaboradores	Regular	Recuento	9	3	12
		% del total	30.0%	10.0%	40.0%
	Buena	Recuento	8	10	18
		% del total	26.7%	33.3%	60.0%
Total		Recuento	17	13	30
		% del total	56.7%	43.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que las relaciones con los colaboradores en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, refleja como regular el 30% y buena el 33.3%, y la eficiencia laboral refleja como desempeño promedio 30% y desempeño alto el 33.3%.

De acuerdo al mayor porcentaje en los resultados de la investigación, en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, la relación con los colaboradores es buena y la eficiencia laboral presenta desempeño alto, mostrando buenas relaciones de los colaboradores para la eficiencia laboral del talento humano administrativo.

Figura 3: Relación de colaboradores y eficiencia laboral



3.2.3. Relacionado con el objetivo específico N° 2

Tabla 5: Comodidad laboral y Efectividad laboral tabulación cruzada

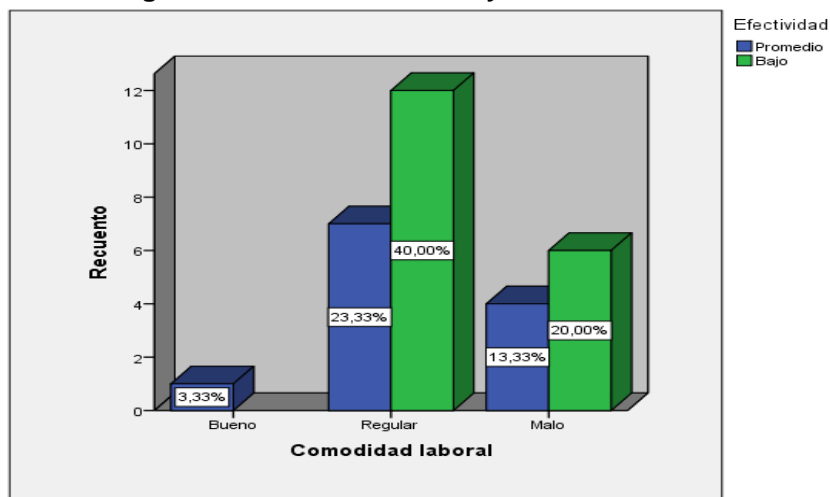
		Efectividad laboral		Total
		Promedio	Alto	
Comodidad laboral	Mala	Recuento	1	0
		% del total	3.3%	0.0%
	Regular	Recuento	12	7
		% del total	40.0%	23.3%
	Buena	Recuento	4	6
		% del total	13.3%	20.0%
	Total		17	13
			56.6%	43.3%

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que la comodidad laboral en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, refleja como mala un 3.3%, regular un 40% y buena un 20%, y la efectividad laboral de los trabajadores administrativos refleja como desempeño promedio un 40% y desempeño alto un 23.3%.

De acuerdo al mayor porcentaje en los resultados de la investigación, en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, la comodidad laboral es regular y efectividad laboral es desempeño promedio, reflejando que la comodidad laboral requiere la corrección para mejorar la efectividad laboral del talento humano administrativo.

Figura 4: Comodidad laboral y efectividad laboral



3.2.4. Relacionado con el objetivo específico N°3

Tabla 6: Sistematización estructural y eficacia laboral

			Eficacia laboral		Total
			Medio	Alto	
Sistematización estructural	Mala	Recuento	0	2	2
		% del total	0.0%	6.7%	6.7%
	Regular	Recuento	10	8	18
		% del total	33.3%	26.7%	60.0%
	Buena	Recuento	3	7	10
		% del total	10.0%	23.3%	33.3%
	Total	Recuento	13	17	30
		% del total	43.3%	56.7%	100.0%

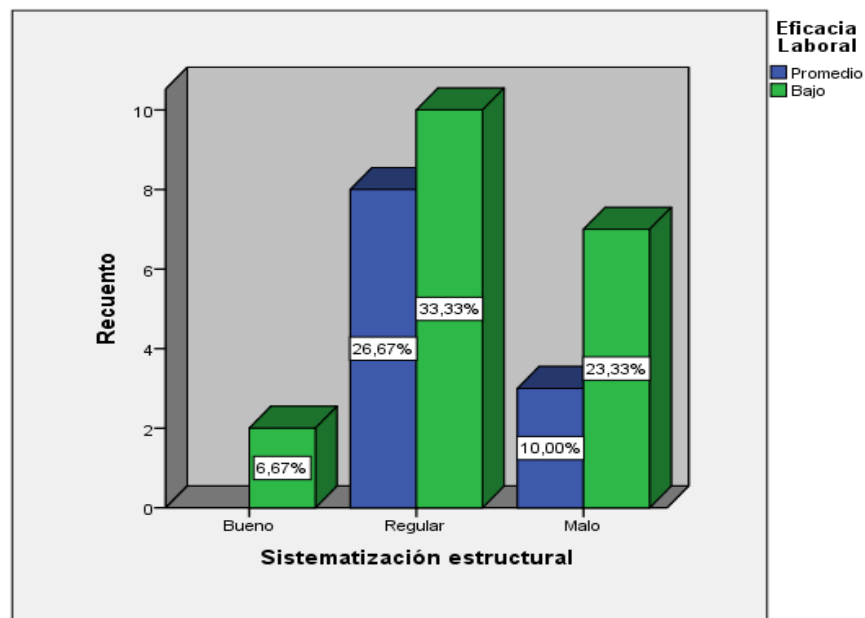
Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que la sistematización estructural en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, refleja como mala un 6.7%, regular un 33.3% y buena un 23.3%, y la eficacia laboral de

los trabajadores administrativos refleja como desempeño promedio un 33.3% y desempeño alto un 26.7%.

De acuerdo al mayor porcentaje en los resultados de la investigación, en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, la sistematización estructural es regular y la eficacia laboral es desempeño promedio, reflejando que la sistematización estructural requiere una mejora para optimizar la eficacia laboral del talento humano administrativo.

Figura 5: Sistematización estructural y eficacia laboral



3.3.Resultados descriptivos

Tabla 7: Género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	13	43.3
Femenino	17	56.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que el 56.7% de los trabajadores administrativos son de sexo femenino y el 43.3% de sexo masculino, lo cual evidencia que el Hospital II de Essalud de Huaraz al año 2017, posee más trabajadores administrativos de sexo femenino.

Figura 6: Sexo

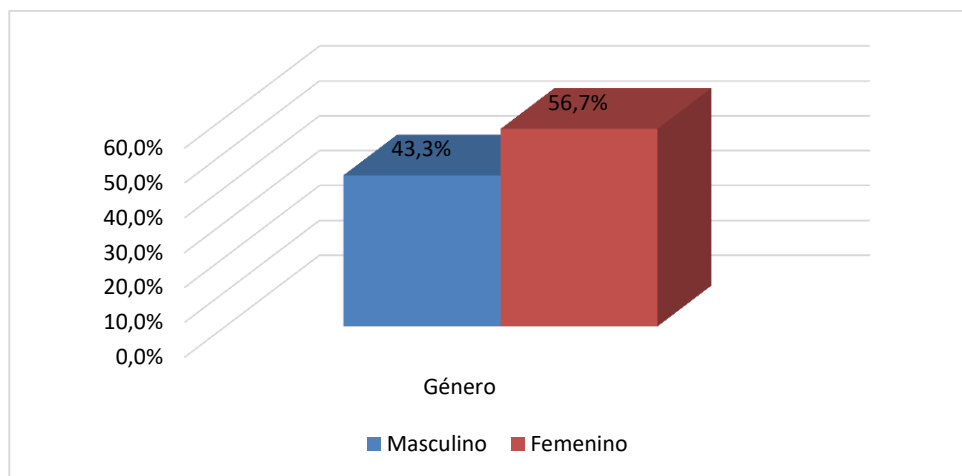


Tabla 8: Edad

	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 25 años	5	16.7
De 26 a 35 años	10	33.3
De 36 a 45 años	10	33.3
Más de 45 años	5	16.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que el 33.3% de los trabajadores administrativos tienen edades entre 26 a 35 años; el 33.3% tienen edades entre 36 a 45 años; el 16.7% presentan edades entre 18 a 25 años; y el 16.7% tienen edades más de 45 años. Lo cual evidencia que la mayoría de los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, tiene edades entre 26 a 45 años.

Figura 7: Edad

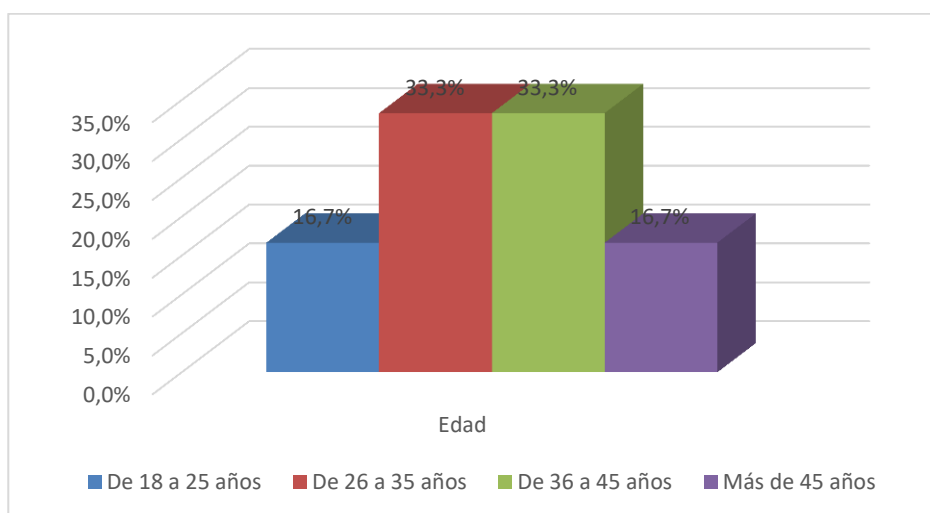


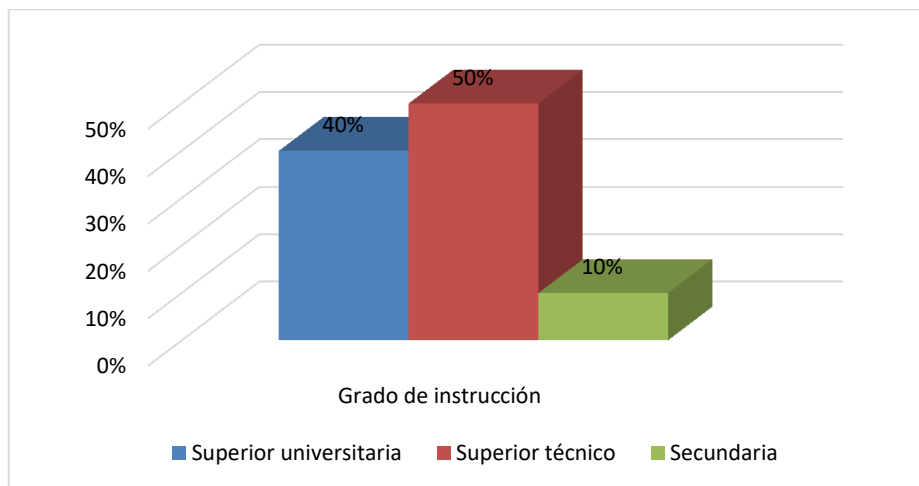
Tabla 9: Grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje
Superior universitaria	12	40.0
Superior técnico	15	50.0
Secundaria	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que el 50% de los trabajadores administrativos, tienen grado de instrucción superior técnico; el 40% tienen superior universitario; y el 10% tienen estudios secundarios. Lo cual evidencia que la mayoría de los trabajadores del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, tienen grado de instrucción superior técnico.

Figura 8: Grado de instrucción



CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 10: Clima Organizacional

		Porcentaje
Regular	13	43.3%
Buena	17	56.7%
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que el clima organizacional del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, el 43.3% de los trabajadores administrativos consideran regular y el 56% buena. De los resultados obtenidos podemos afirmar que el clima organizacional en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, se encuentra buena.

Figura 9: Clima organizacional

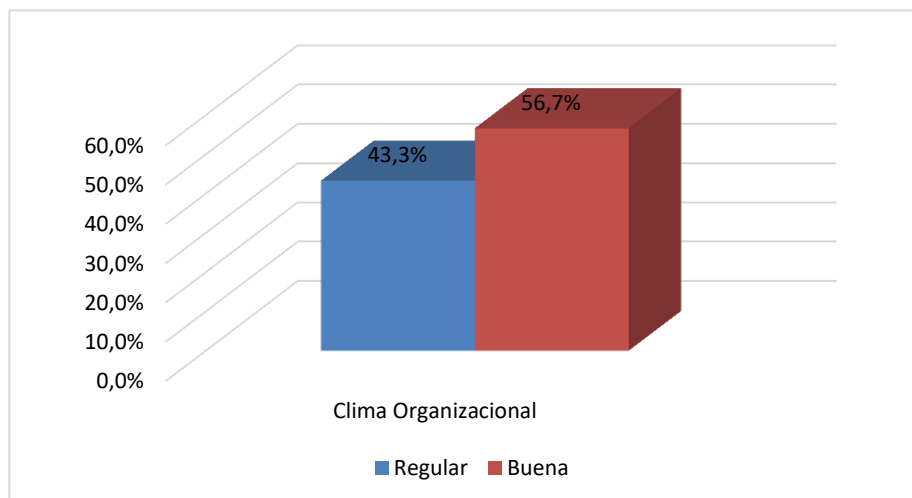


Tabla 11: Relaciones con los colaboradores

		Porcentaje
Regular	12	40%
Buena	18	60%
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que las relaciones de los colaboradores del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, el 40% de los trabajadores administrativos consideran regular y el 60% buena. De los resultados obtenidos podemos afirmar que las relaciones de los colaboradores en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, se encuentra buena.

Figura 10: Relaciones de los colaboradores

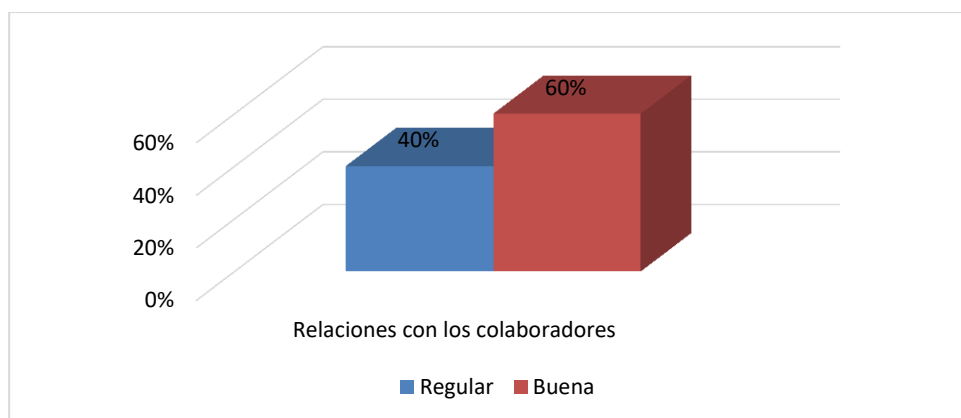


Tabla 12: Comodidad laboral

		Porcentaje
Mala	1	3.3%
Regular	19	63.3%
Buena	10	33.3%
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que la comodidad laboral del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, el 3.3% de los trabajadores administrativos consideran mala, el 63.3% regular y el 33.3% buena. De los resultados obtenidos podemos afirmar que la comodidad laboral en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, se gestiona de forma regular.

Figura 11: Relaciones de los colaboradores

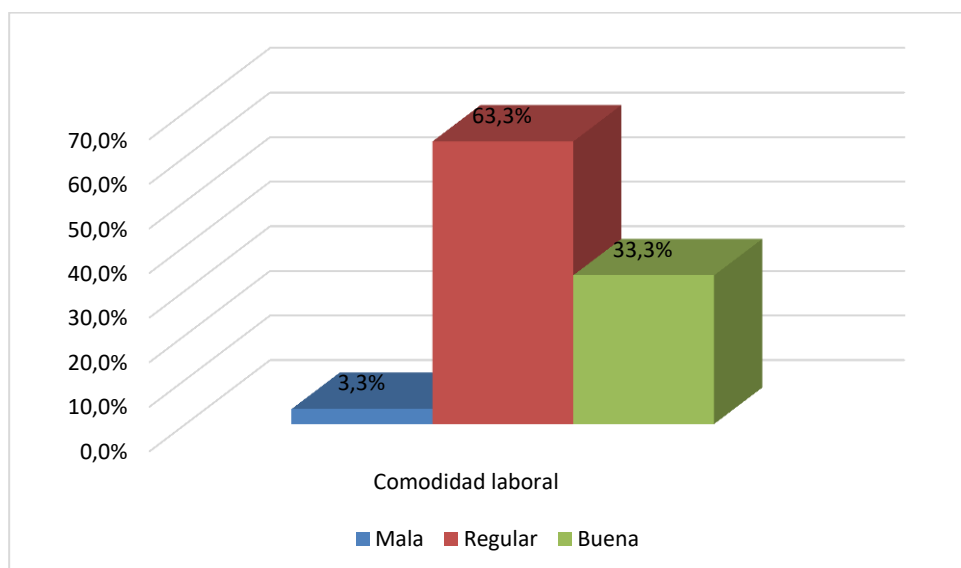


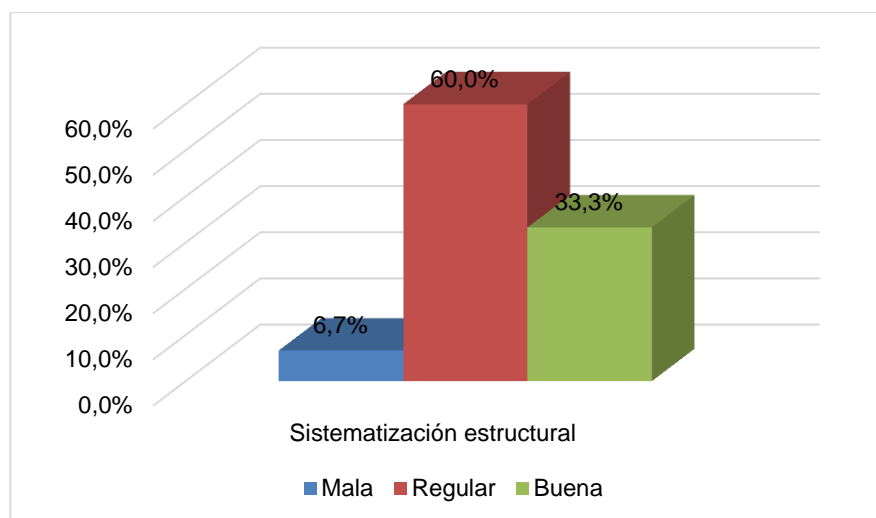
Tabla 13: Sistematización estructural

		Porcentaje
Mala	2	6.7%
Regular	18	60.0%
Buena	10	33.3%
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que la sistematización estructural del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, el 6.7% de los trabajadores administrativos consideran mala, el 60% regular y el 33.3% buena. De los resultados obtenidos podemos afirmar que la sistematización estructural en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, se gestiona de forma regular.

Figura 12: Sistematización estructural



DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 14: Desempeño Laboral

		Porcentaje
Medio	9	30%
Alto	21	70%
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que el desempeño del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, se refleja que el 30% tienen desempeño promedio y el 70% desempeño alto. De los resultados obtenidos podemos afirmar que el desempeño del talento humano administrativo en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, es desempeño alto.

Figura 13: Desempeño laboral

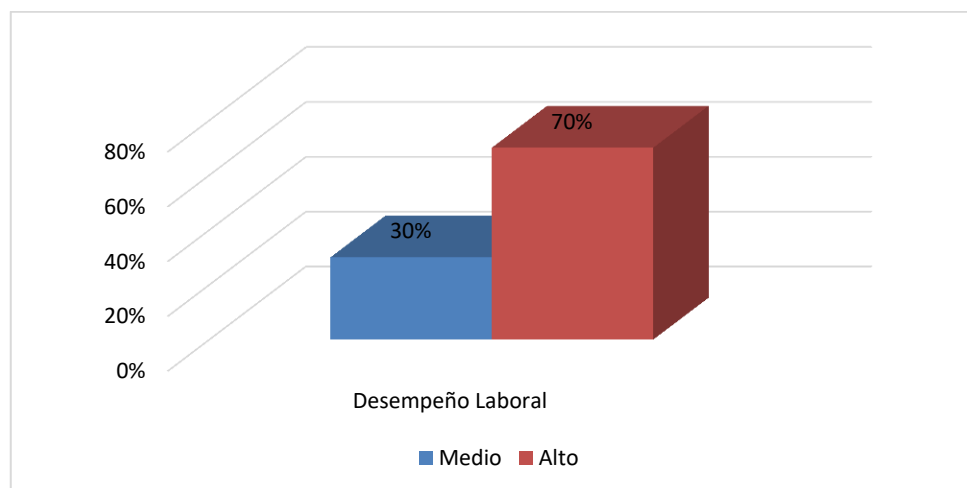


Tabla 15: Eficacia laboral

		Porcentaje
Medio	17	56.7%
Alto	13	43.3%
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

Según el resultado se observa que la eficacia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, que el 56.7% tienen desempeño promedio y el 43.3% desempeño alto. De los resultados obtenidos podemos afirmar que la eficacia laboral del talento humano administrativo en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, es desempeño promedio.

Figura 14: Eficacia laboral

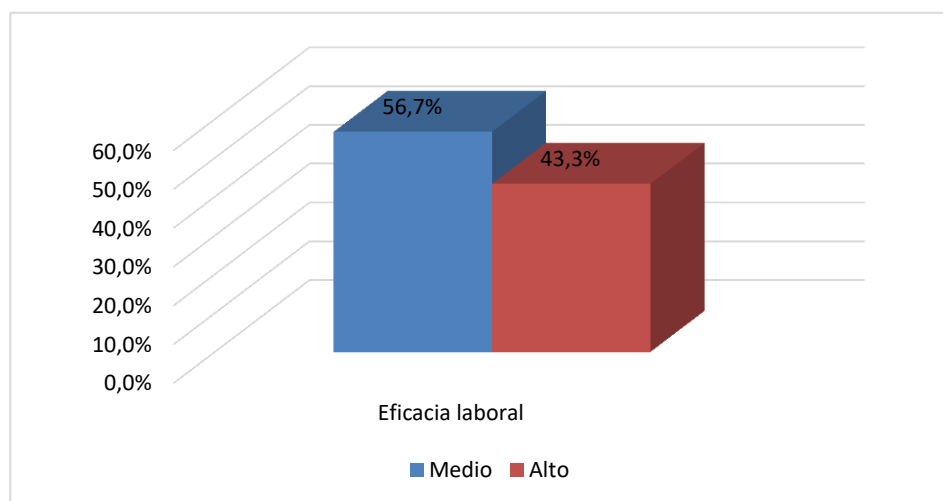


Tabla 16: Eficiencia laboral

		Porcentaje
Medio	17	56.7%
Alto	13	43.3%
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

En la tabla 16 se observa que la eficiencia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, se refleja que el 56.7% tienen desempeño medio y el 43.3% desempeño alto. De los resultados obtenidos podemos afirmar que la eficiencia laboral del talento humano administrativo en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, es desempeño promedio.

Figura 15 Eficiencia laboral

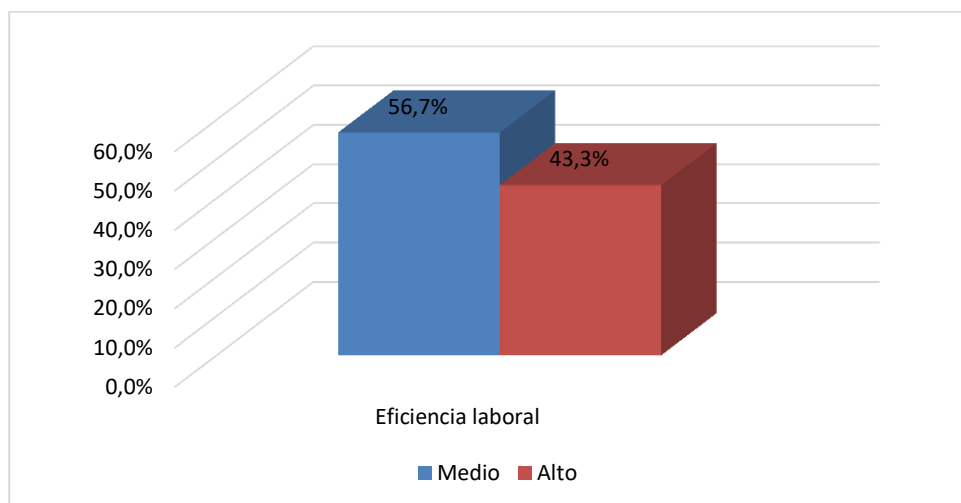


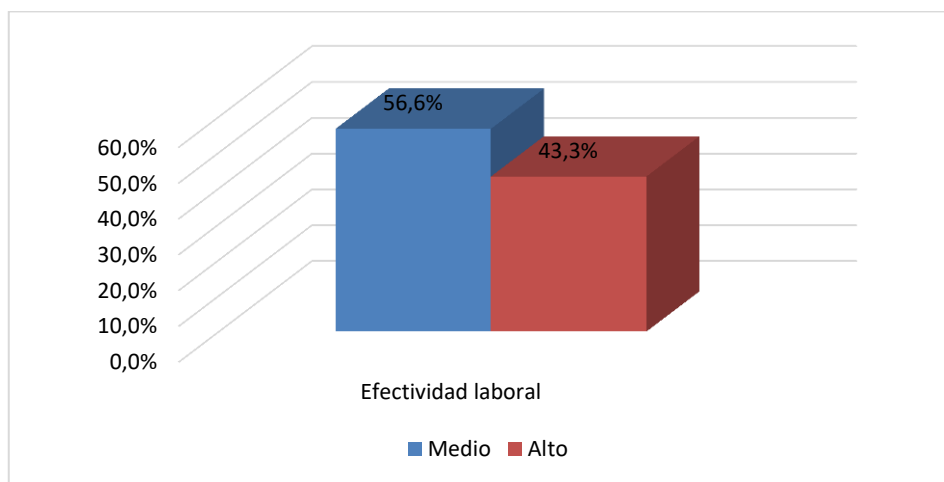
Tabla 17: Efectividad laboral

		Porcentaje
Medio	17	56.6%
Alto	13	43.3%
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia según la encuesta a los trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.

En la tabla 17 se observa que la efectividad laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, se refleja que el 56.7% tienen desempeño promedio y el 43.3% desempeño alto. De los resultados obtenidos podemos afirmar que la efectividad laboral del talento humano administrativo en el Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, es desempeño promedio.

Figura 16: Efectividad laboral



IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación hace referencia al clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, 2017. De acuerdo a los resultados obtenidos, en la Tabla 2 el valor de chi cuadrado de Pearson es $X^2 = 10,866$, con 1 grado de libertad y $P = 0.001$, los cuales pertenecen a la región de rechazo de la Hipótesis nula, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en la investigación con un nivel de confianza del 95%, quedando contrastada la hipótesis que existe relación directa entre clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.

Respecto al clima organizacional y el desempeño laboral, Freire (2016) en su tesis “el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del GAD Municipal de Tisaleo”, obtuvo como resultado para clima organizacional el 69% buena y el 31% mala, y para el desempeño el 57% buen desempeño y el 43% mal desempeño, por lo que clima organizacional es influenciado por factores motivacionales y condiciones laborales que impactan en el desempeño laboral. Por tanto, existe coincidencia con el aporte teórico de Méndez (2006) que señala que los factores del clima organizacional como ambientes de trabajo, tareas asignadas, cooperación entre compañeros y normas institucionales, dependiendo si son bueno o malo repercuten en la conducta del trabajador. El cual es corroborado con los resultados obtenidos en la Tabla 1, que refleja el diagnóstico sobre el clima organizacional regular 26.7% y buena 53.3%; mientras el desempeño laboral refleja desempeño promedio 26.7% y desempeño alto 53.3%. Por tanto, el Hospital II de Essalud de Huaraz, 2017, presenta como diagnostico buena para el clima organizacional y desempeño alto para desempeño laboral, por tanto, debe mantener las relaciones interpersonales, motivación y liderazgo para conservar o mejorar el desempeño laboral.

Quispe (2015) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, obtuvo como resultado que el 57.81% siempre han tenido clima organizacional favorable y el 26.56% a veces han tenido clima organizacional favorable, y el 34.4 % siempre han tenido un adecuado desempeño laboral y el 32% a veces han tenido un adecuado desempeño laboral, por lo que la gestión adecuada de las relaciones de los trabajadores, contribuyen a lograr la eficiencia laboral. Por tanto, existe coincidencia con el aporte teórico de Rodríguez (1999) que señala las relaciones satisfactorias del talento humano contribuyen en la eficiencia del trabajo. El cual es corroborado con los resultados obtenidos en la Tabla 4, que refleja el diagnóstico sobre las relaciones de los colaboradores como regular un 30% y buena un 33.3%; mientras la eficiencia laboral refleja 30% desempeño promedio y 33.3% desempeño alto. Por tanto, el Hospital II de Essalud de Huaraz, 2017, presenta como diagnostico bueno para las relaciones de los colaboradores y el desempeño alto para la eficiencia laboral, motivo por el cual debe mantener buenas relaciones de los colaboradores a través de respeto, confianza y apoyo, para mantener o mejorar la eficiencia laboral. Por lo que existe una relación entre las dimensiones.

Espinosa (2016) en su tesis “El clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina Distrital 05D01 Latacunga Educación”, obtuvo como resultado el 61% señalan que siempre hay buen clima organizacional, el 35% a veces y el 4% nunca hay buen clima organizacional, y el 48% señalan que los trabajadores siempre tienen buen desempeño, 44% a veces y el 8% nunca tienen buen desempeño, debido que la buena distribución de la carga laboral y los incentivos económicos, permiten lograr la efectividad en el trabajo. Por tanto, existe coincidencia con el aporte teórico de Toro y Sanín (2013) que señalan que el grado de equidad percibida en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo, genera compromiso con el trabajo para lograr la meta. El cual es corroborado con los resultados obtenidos en la Tabla 5, que refleja el diagnóstico sobre la comodidad laboral como mala

3.3%, regular 40% y buena 20%; mientras la efectividad laboral refleja 40% desempeño promedio y 23.3% desempeño alto. Por tanto, el Hospital II de Essalud de Huaraz, 2017, presenta como diagnostico regular para la comodidad laboral y el desempeño promedio para la efectividad laboral, por lo que debe mejorar en la distribución conveniente de las tareas de acuerdo al perfil del puesto de trabajo y remuneración justa para mantener y mejorar la efectividad laboral. Por lo que existe una relación entre las dimensiones.

Valdivia (2014) en su tesis “El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper Trujillo S.A.C. 2014”, obtuvo como resultado que el 41% a veces el clima organización es buena y el 31% casi siempre es buena, y el 48% tienen un desempeño regular y el 24% tienen buen desempeño, debido que la comunicación es oportuna que permite al talento humano tener información para direccionar su desempeño hacia la meta. Por tanto, existe coincidencia con el aporte teórico de Toro y Sanín (2013) que señala que el talento humano de acuerdo a la información recepcionada sobre sus actividades y la organización se desenvuelven en su puesto. El cual es corroborado con los resultados obtenidos en la Tabla 6, que refleja el diagnóstico sobre la sistematización estructural como mala 6.7%, regular 33.3% y buena 23.3%; mientras la eficiencia laboral refleja 33.3% desempeño promedio y 26.7% desempeño alto. Por tanto, el Hospital II de Essalud de Huaraz, 2017, presenta como diagnostico regular para la sistematización estructural y el desempeño promedio la eficiencia laboral, motivo por el cual debe mejorar la comunicación para brindar información oportuna sobre las tareas en el puesto de trabajo, sobre instrumentos de gestión y los objetivos de la organización para mejorar la eficacia laboral.

IV. CONCLUSIONES

IV. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, debido que el χ^2 es 10,866, con 1 grado de libertad y con una significancia de 0.001, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe relación directa entre clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, es decir si el nivel del clima organizacional aumenta también crece el nivel de desempeño laboral.
2. Se logró establecer la relación de las relaciones de los colaboradores y la eficiencia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, debido que el nivel de las relaciones de los colaboradores es 30% regular y 33.3% buena, y el nivel de eficiencia laboral es 30% desempeño promedio y 33.3% desempeño alto, lo que indica que las relaciones de los colaboradores es buena por la adecuada gestión de respeto, apoyo y confianza, para el desempeño alto en la eficiencia laboral del talento humano.
3. Se alcanzó explicar la relación entre la comodidad laboral y la efectividad laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, debido que el nivel de la comodidad laboral es 3.3% mala, 40% regular y 20% buena; y el nivel de la efectividad laboral es 40% desempeño promedio y 23.3% desempeño alto; lo que indica que la comodidad laboral se gestiona de forma regular mediante la distribución de las tareas y la remuneración para el desempeño promedio en la efectividad laboral del talento humano.
4. Se logró determinar la relación de la sistematización estructural y la eficacia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017, debido que el nivel de la

sistematización estructural es 6.7% mala, 33.3% regular y 23.3% buena; y el nivel de la eficiencia laboral un 33.3% desempeño medio y un 26.7% desempeño alto; lo que indica que la sistematización estructural se gestiona de forma regular mediante los instrumentos de gestión y la información de los objetivos para el desempeño promedio de la eficacia laboral del talento humano.

V. RECOMENDACIONES

V. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se recomienda a la Dirección de la Hospital II de Essalud de Huaraz lo siguiente:

1. Promover el compañerismo solidario, liderazgo participativo, comunicación asertiva y motivación laboral para mantener y mejorar el clima organizacional para mejorar el desempeño del talento humano, a fin de contribuir al objetivo organizacional.
2. Ejecutar continuamente charlas, capacitaciones y focus group para fortalecer las relaciones interpersonales del talento humano, a fin de crear empatía, sociabilidad y grupos de trabajo, para mejorar la eficiencia laboral del talento humano.
3. Realizar reconocimiento del talento humano a través de las facilitaciones, incentivos económicos y permisos de forma justa para mejorar la comodidad laboral para mejorar la efectividad laboral del talento humano.
4. Promover una comunicación asertiva a fin brindar información oportuna al talento humano sobre la filosofía empresarial, puesto de trabajo y las herramientas de gestión, a fin de mejorar la sistematización estructural para mejorar la eficacia laboral del talento humano.

VII.REFERENCIAS

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Galicia, L. F. (2006). *Administración de recursos para el alto desempeño*. México. Editorial Trillas Sa De Cv.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
- Callupe, Y. & Milla, I. (2005). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Zona Registral N° VII-Sede Huaraz, 2007*. (Tesis para obtención de título profesional, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz).
- Chiavenato, Idalberto. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ta ed.). Colombia: Lily Solano Arévalo S.A
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2da. Ed. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Contreras, C. Díaz, B. & Hernández, E. (2012). *Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado*. México: Enciclopedia virtual Eumed. Net. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/1159.pdf>
- Espinosa, J. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral en la oficina distrital 05d01 Latacunga Educación*. (Tesis para obtención de Título Profesional, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24549/1/Espinosa%20Karolis%20Jonathan%20Marcelo.pdf>
- Freire, N. (2016). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del GAD Municipal de Tisaleo*. (Tesis para obtención de Título Profesional, Universidad Técnica de

Ambato). Recuperado de
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24722/1/Nancy%20Viviana%20Freire%20Guevara.pdf>

Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC un método de análisis para su intervención*. Colombia: Centro editorial Universidad del Rosario.

Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Gómez, H. (2007). *Clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Anta*. (Tesis para obtención de título profesional, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz).

Goncalvez, A. (1997). Artículo de Internet - Dimensiones del Clima Organizacional. Sociedad Latino Americana para la calidad (SLC), Internet.

Ortiz, F. (2008). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. 1ra. Ed. México: Editorial Limusa.

Paspuel, L. (2014). *El desempeño laboral*. México: Pearson Educación, S.A.

Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica*. Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales. Maracaibo, Venezuela: Fundación Unamo. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>

- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis para Arguedas). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. (10ma. ed.). México: Prentice Hall.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*, editorial universitaria, Lima.
- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. La Habana, Cuba. Revista cubana. Recuperado de: <http://www.scielo.org/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
- Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo S.A.C. 2014*. (Tesis para obtención de título profesional, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdiviaalfaro_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Toro, F. y Sanín, A. (2013). *Gestión de Clima Organizacional*. Colombia: Cincel.
- Toro, F. (2002). *Desempeño y Productividad*. Colombia. Cincel Ltda.
- Bain, D. (1982). *Productividad: La solución a los Problemas de la Empresa*. México. McGraw Hill

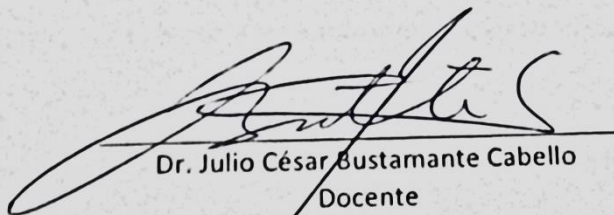
ANEXOS

**ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV**

Yo, Julio Cesar Bustamante Cabello, docente de la experiencia curricular de, Administración del ciclo X, y revisor del trabajo académico titulado: Clima Organizacional y Desempeño de los trabajadores Administrativos del Hospital II de ESSALUD de Huaraz en el año 2017, de la estudiante: Huarza Robles Xiomara Estefani; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Huaraz 14 de diciembre de 2017.



Dr. Julio César Bustamante Cabello
Docente
Desarrollo de Proyecto de Investigación
Experiencia Curricular
DNI: 31662476

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CAMPUS HUARAZ

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE HUARAZ, SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL.

I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad

- a) De 18 a 25 años
- b) De 26 a 35 años
- c) De 36 a 45 años
- d) Más de 45 años

3. Grado de instrucción

- a) Superior universitaria
- b) Superior técnico
- c) Secundaria

II. **INDICACIONES:** Sr. (a) con la presente encuesta se desea saber la relación de clima organizacional y desempeño laboral, por lo tanto le solicitamos que marque con una (x) la respuesta que considere su punto de vista con total sinceridad.

III. CLIMA ORGANIZACIONAL

3.1. Relaciones con los Colaboradores

Enunciado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1. ¿Existe respeto en los 3 niveles jerárquicos de trabajo?					
2. ¿Tiene confianza en sus compañeros de trabajo?					
3. ¿Se siente apoyado por su grupo de trabajo?					

3.2.Comodidad Laboral

Enunciado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4. ¿Considera que la cantidad de las tareas asignadas a su puesto son adecuadas?					
5. ¿Cuándo tiene problemas, tu jefe inmediato o el área de RR.HH interviene para dar solución?					
6. ¿Considera justa su asignación salarial mensual?					

3.3.Sistematización Estructural

Enunciado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
7. ¿El Hospital de Huaraz cuenta con los instrumentos de gestión básica y adecuada?					
8. ¿Tiene información clara de las tareas asignadas en su puesto de trabajo según al organigrama?					
9. ¿Los objetivos de la organización permite orientar los esfuerzos hacia una misma dirección?					

IV. DESEMPEÑO LABORAL

4.1. Eficacia Laboral

Enunciado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
10. ¿Llega puntualmente a su centro de labores?					
11. ¿Usted cumple con su hora de trabajo?					
12. ¿Ud. Logra las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
13. ¿Ud. Cumple con las normas internas de la organización?					

4.2. Eficiencia Laboral

Enunciado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
14. ¿Propone iniciativas para mejorar los servicios en el Hospital de Huaraz?					
15. ¿Desarrolla las tareas en cooperación con su trabajo?					
16. ¿Ud. Soluciona los problemas rutinarios en su puesto de trabajo?					

4.3. Efectividad

Enunciado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
17. ¿Realiza sus actividades con rapidez y oportunamente?					
18. ¿Optimiza uso adecuado de los recursos que les asigna en su trabajo?					
19. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su microentorno?					
20. ¿Ud. Logra realizar su trabajo con calidad?					

¡Muchas gracias por su amabilidad y por el tiempo dedicado en contestar esta encuesta!

Fecha:

Hora:

Anexo 2: Ficha técnica del instrumento

FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos N° 01	
Tipo de instrumento	Encuesta
Denominación del instrumento	Encuesta dirigido a los trabajadores del talento humano administrativo del Hospital de Huaraz, sobre clima organizacional y desempeño laboral.
Autoría	Xiomara Estefani Huarza Robles
Duración de la aplicación	4 días
Muestra	5 trabajadores administrativos del Hospital de Huaraz.
Numero de items	20
Escala de medición	Tipo Likert(Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca)
Dimensión que evalúa	Relaciones con los colaboradores, Comodidad laboral, Sistematización estructural, Eficacia laboral, Eficiencia laboral y Efectividad.
Método de muestreo	No probabilístico
Lugar de realización de campo	Hospital de Huaraz
Fecha de realización de campo	Del 7 al 11 de septiembre del 2017
Programa estadístico	Excel y spss

Anexo 3: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema principal</u> ¿Cuál es la relación de clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017?</p> <p><u>Problemas secundarios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera se relaciona las relaciones con los colaboradores y la eficiencia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017? • ¿Cómo es la relación entre la satisfacción y la efectividad del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017? • ¿De qué manera se relaciona la sistematización estructural y la eficacia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017? 	<p><u>Objetivo general</u> Demostrar la relación de clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.</p> <p><u>Objetivo específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación de las relaciones con los colaboradores y la eficiencia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017. • Explicar la relación de comodidad laboral y la efectividad del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017. • Determinar la relación de la sistematización estructural y la eficacia laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017. 	<p>H1: Existe relación directa entre clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.</p> <p>H0: No existe relación directa entre clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de Essalud de Huaraz, en el año 2017.</p>	<p><u>Variable 1</u> V1 Clima organizacional <u>Dimensiones</u> V1.1 Relaciones con los colaboradores V1.2 Comodidad laboral V1.3 Sistematización estructural</p> <p><u>Variable 2</u> Y Desempeño laboral <u>Dimensiones</u> V2.1 Eficacia laboral V2.2 Eficiencia laboral V2.3 Efectividad</p>	<p><u>Tipo de investigación</u> Correlacional</p> <p><u>Diseño de investigación</u> No Experimental Transeccional o Transversal</p> <p><u>Población</u> Los (30) trabajadores administrativos del Hospital II de Essalud de Huaraz.</p>

Anexo 4: Matriz de validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación																	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Relaciones con los colaboradores	Respeto	1. ¿Existe respeto en los 3 niveles jerárquicos de trabajo?						X		X		X				
		Confianza	2. ¿Existe confianza con sus compañeros de trabajo?						X			X	X		X		
		Apoyo	3. ¿Se siente apoyado por su equipo de trabajo?							X	X		X		X		
	Comodidad laboral	Carga laboral adecuada	4. ¿Considera que la cantidad de las tareas asignadas a su puesto son adecuadas?						X		X		X		X		
		Conciliación laboral	5. ¿Cuándo se problemas, tu jefe inmediato o el área de RR.HH interviene para dar solución?						X		X		X		X		
		Remuneración justa	6. ¿Considera justa su remuneración salarial mensual?						X		X			X	X		
	Sistematización estructural	Instrumentos de gestión	7. ¿El Hospital II de ESSALUD cuenta con los instrumentos de gestión básica y adecuada?						X		X		X		X		
		Información de tareas	8. ¿Tiene información clara de las tareas asignadas en su puesto de trabajo según al organigrama?						X		X		X		X		
		Objetivos claros	9. ¿Los objetivos de la organización permite orientar a los trabajadores administrativos el esfuerzo hacia una misma dirección?						X		X			X		X	

Firma

Gonzalo Huamani
Post firma
DNI 3697361

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación																	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia Laboral	Puntualidad	1. ¿Llega puntualmente a su centro de labores? 2. ¿Usted cumple con su hora de trabajo?						X		X		X		X		
		Logro de Metas	3. ¿Ud. Logra las metas dentro de los cronogramas establecidos?						X		X		X		X		
		Cumplimiento de las Normas	4. ¿Ud. Cumple con las normas internas de la organización?						X			X	X		X		
	Eficiencia Laboral	Iniciativa	5. ¿Propone iniciativas para mejorar los servicios en el Hospital ESSALUD Huaraz?						X		X		X		X		
		Cooperación	6. ¿Desarrolla las tareas en cooperación con sus trabajo?						X		X		X			X	
		Resolución de Problemas	7. ¿Ud. Soluciona los problemas rutinarios en su puesto de trabajo?						X		X		X		X		
	Efectividad	Rapidez en el Trabajo	8. ¿Realiza sus actividades con rapidez y oportunamente?						X		X		X		X		
		Optimización de Uso de Recursos	9. ¿Optimiza uso adecuado de los recursos que le asignan en su trabajo?						X		X		X		X		
		Capacidad de Adaptarse al Cambio	10. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su microentorno? 11. ¿Ud. Logra realizar su trabajo con calidad?						X		X		X		X		

Firma


Post firma
DNI 31637361

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II ESSALUD de Huancayo, en el año 2017

OBJETIVO:

Demostrar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital

II de ESSALUD de Huancayo, en el año 2017

DIRIGIDO A:

Los Trabajadores administrativos del Hospital II ESSALUD de Huancayo.

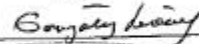
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : GONZALEZ LUCERO ANDRÉ DAVID

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Firma



Post firma

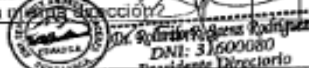
DNI 31677361

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación																	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Relaciones con los colaboradores	Respeto	1. ¿Existe respeto en los 3 niveles jerárquicos de trabajo?						X		X		X		X		
		Confianza	2. ¿Existe confianza con sus compañeros de trabajo?						X		X		X		X		
		Apoyo	3. ¿Se siente apoyado por su equipo de trabajo?														
	Comodidad laboral	Carga laboral adecuada	4. ¿Considera que la cantidad de las tareas asignadas a su puesto son adecuadas?						X		X		X		X		
		Conciliación laboral	5. ¿Cuándo se problemas, tu jefe inmediato o el área de RR.HH interviene para dar solución?							X		X		X	X		
		Remuneración justa	6. ¿Considera justa su remuneración salarial mensual?						X			X	X		X		
	Sistematización estructural	Instrumentos de gestión	7. ¿El Hospital II de ESSALUD cuenta con los instrumentos de gestión básica y adecuada?						X		X		X		X		
		Información de tareas	8. ¿Tiene información clara de las tareas asignadas en su puesto de trabajo según el organigrama?						X		X		X		X		
		Objetivos claros	9. ¿Los objetivos de la organización permite orientar a los trabajadores administrativos al esfuerzo hacia una misma dirección?						X		X		X		X	X	


Dr. Roberto Benítez Rodríguez
DNI: 31600080
Presidente Directorio


Post firma
DNI

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia Laboral	Puntualidad	1. ¿Llega puntualmente a su centro de labores? 2. ¿Usted cumple con su hora de trabajo?						X		X		X		X		
		Logro de Metas	3. ¿Ud. Logra las metas dentro de los cronogramas establecidos?						X		X		X		X		
		Cumplimiento de las Normas	4. ¿Ud. Cumple con las normas internas de la organización?							X	X		X		X		
	Eficiencia Laboral	Iniciativa	5. ¿Propone iniciativas para mejorar los servicios en el Hospital ESSALUD Huaraz?						X		X		X		X		
		Cooperación	6. ¿Desarrolla las tareas en cooperación con sus trabajo?							X		X		X	X		
		Resolución de Problemas	7. ¿Ud. Soluciona los problemas rutinarios en su puesto de trabajo?						X			X	X		X		
	Efectividad	Rapidez en el Trabajo	8. ¿Realiza sus actividades con rapidez y oportunamente?						X		X		X		X		
		Optimización de Uso de Recursos	9. ¿Optimiza uso adecuado de los recursos que le asignan en su trabajo?						X		X		X		X		
		Capacidad de Adaptarse al Cambio	10. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su microentorno? 11. ¿Ud. Logra realizar su trabajo con calidad?						X		X			X		X	


 Firma
 Dr. Orlando P. Sarmiento
 Post 31600080
 DNI

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación																	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Relaciones con los colaboradores	Respeto	1. ¿Existe respeto en los 3 niveles jerárquicos de trabajo?						X		X		X		X		
		Confianza	2. ¿Existe confianza con sus compañeros de trabajo?						X			X	X		X		
		Apoyo	3. ¿Se siente apoyado por su equipo de trabajo?							X	X		X		X		
	Comodidad laboral	Carga laboral adecuada	4. ¿Considera que la cantidad de las tareas asignadas a su puesto son adecuadas?						X		X		X		X		
		Conciliación laboral	5. ¿Cuándo se problemas, tu jefe inmediato o el área de RR.HH interviene para dar solución?						X		X		X		X		
		Remuneración justa	6. ¿Considera justa su remuneración salarial mensual?						X		X			X	X		
	Sistematización estructural	Instrumentos de gestión	7. ¿El Hospital II de ESSALUD cuenta con los instrumentos de gestión básica y adecuada?						X		X		X		X		
		Información de tareas	8. ¿Tiene información clara de las tareas asignadas en su puesto de trabajo según al organigrama?						X		X		X		X		
		Objetivos claros	9. ¿Los objetivos de la organización permite orientar a los trabajadores administrativos el esfuerzo hacia una misma dirección?						X		X			X		X	

Firma

Post firma

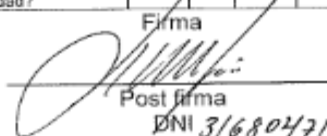
DNI 31680471

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación																	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia Laboral	Puntualidad	1. ¿Llega puntualmente a su centro de labores? 2. ¿Usted cumple con su hora de trabajo?						X		X		X		X		
		Logro de Metas	3. ¿Ud. Logra las metas dentro de los cronogramas establecidos?						X		X		X		X		
		Cumplimiento de las Normas	4. ¿Ud. Cumple con las normas internas de la organización?						X		X	X		X			
	Eficiencia Laboral	Iniciativa	5. ¿Propone iniciativas para mejorar los servicios en el Hospital ESSALUD Huaraz?						X		X		X		X		
		Cooperación	6. ¿Desarrolla las tareas en cooperación con sus trabajo?						X		X		X			X	
		Resolución de Problemas	7. ¿Ud. Soluciona los problemas rutinarios en su puesto de trabajo?						X		X		X		X		
	Efectividad	Rapidez en el Trabajo	8. ¿Realiza sus actividades con rapidez y oportunamente?						X		X		X		X		
		Optimización de Uso de Recursos	9. ¿Optimiza uso adecuado de los recursos que le asignan en su trabajo?						X		X		X		X		
		Capacidad de Adaptarse al Cambio	10. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su microentorno? 11. ¿Ud. Logra realizar su trabajo con calidad?						X		X		X		X		

Firma

 Post firma
 DNI 31680471

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Clima organizacional y desempeño laboral del Talento humano administrativo del hospital II de ESSALUD de Huancayo, en el año 2017

OBJETIVO:

Demostrar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del Talento humano administrativo

del hospital II de ESSALUD de Huancayo, en el año 2017

DIRIGIDO A:

Los Trabajadores administrativos del hospital II ESSALUD de Huancayo.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LAZARO DIAZ JUAN RENEE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestría EN MBA. - ADMINISTRACION DE NEGOCIOS.

Firma

Post firma

DNI

31680471

HOJA DE VIDA
DATOS PERSONALES:
1. Apellidos: Sáenz Rodríguez
2. Nombres: Rolando Remigio
3. N° de DNI: 31600080
4. Teléfono: 995602200
5. Dirección actual: Jr. Frai Mrtin S/N - Palmira Baja
6. Correo electrónico: roalancash@hotmail.com
FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:
Grados:
- Maestría en Ciencias Económicas.
- Doctorado en Administración de la Educación
Títulos:
- Licenciado en Administración
Bachillerato en Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL:
1. Coordinador de la escuela profesional de administración San Pedro 2012 -2015
2. Docente en la Universidad San Pedro 2008 – 2016.
3. Docente a tiempo completo en la Universidad Cesar Vallejo 2014 – 2016.
4. Gerente General de la empresa ECONSI S.A 2003 – 2010.
5. Presidente del directorio de la empresa ESMAC S.A.



Dr. Rolando R. Sáenz Rodríguez
DNI: 31600080
FIRMA Presidente Directorio
DNI

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

Anexo 7: Aspecto administrativo

1. Autorización de la empresa para la investigación



HOSPITAL II DE ESSALUD – HUARAZ – RAHZ.

CONSTANCIA

Hace constar que la estudiante HUARZA ROBLES XIOMARA ESTEFANI de la Facultad de Ciencias Empresariales – Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Huaraz, ha desarrollado el acopio de la información del HOSPITAL II DE ESSALUD DE HUARAZ, para la realización de su proyecto de tesis en el IX ciclo, en el curso de proyecto de investigación sobre "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL II DE ESSALUD DE HUARAZ, EN EL AÑO 2017".

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada.

Huaraz, 07 de Julio del 2017.


CARLOS A. UGAZ CARRANZA
CNP 21097 RNE 17292
DIRECTOR
RED ASISTENCIAL HUARAZ


2. Constancia de la empresa sobre la realización de la



HOSPITAL II DE ESSALUD – HUARAZ – RAHZ.

CONSTANCIA

Hace constar que la estudiante HUARZA ROBLES XIOMARA ESTEFANI de la Facultad de Ciencias Empresariales – Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Huaraz, ha desarrollado la encuesta a los trabajadores administrativos del HOSPITAL II DE ESSALUD DE HUARAZ, para el procedimiento estadístico de su proyecto de tesis en el X ciclo, en el curso de desarrollo del proyecto investigación sobre "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL II DE ESSALUD DE HUARAZ, EN EL AÑO 2017".

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada.

Huaraz, 20 de Septiembre del 2017.


CARLOS A. UBAIZ CARRANZA
CNP. 21097 RNE. 18592
DIRECTOR
RED ASISTENCIAL HUARAZ
#EsSalud

3. Fotografías



Afuera de Hospital II ESSALUD HUARAZ



Encuestando a los trabajadores administrativos del Hospital II ESSALUD DE HUARAZ



Encuestando a los trabajadores administrativos del Hospital II ESSALUD DE HUARAZ



Dentro del Hospital II

ESSALUD HUARAZ



Oficina Administrativa del Hospital II ESSALUD HUARAZ



Trabajadora Administrativa del Hospital II ESSALUD HUARAZ